



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol  
Salud, San Juan de Lurigancho 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Baldeon Gaspar Isabel Mariluz (ORCID: 0000-0001-7457-9594)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

**Lima – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado especialmente a mi madre Juana Gaspar Meza por darme la vida y confiar en mí desde el inicio de mi carrera, a mi padre Víctor Baldeon Gonzalo quien siempre me apoya y me motiva y a mis hermanas quienes siempre están conmigo apoyándome constantemente para no rendirme y seguir firme hasta cumplir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi familia por apoyarme constantemente y confiar en mí, a mis amigos que siempre estuvieron conmigo que fueron mis cómplices en el proceso de mi carrera profesional y a mi docente asesor por la enseñanza y paciencia hacia mi persona.

## **Página del jurado**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Baldeon Gaspar Isabel Mariluz, con DNI N°46482311, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 diciembre del 2019



BALDEON GASPAR ISABEL MARILUZ

46482311

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	19
2.2. Variables, Operacionalización.....	21
2.3. Población.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento.....	28
2.6. Métodos de análisis de datos.....	28
2.7. Aspectos Éticos.....	29
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
 REFERENCIAS.....	 45
ANEXOS.....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019. El tipo de la investigación utilizado fue aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 63 clientes quienes fueron nuestro objeto de estudio para la recolección de datos. El instrumento utilizado es el cuestionario y la encuesta, en donde se obtuvo al alfa de Cronbach con un resultado de 0,901 esto indica una alta confiabilidad y una validez del contenido de 82 % por la calificación del juicio de expertos, donde presento un alto grado de validación.

De forma general se concluye que, si existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio, es decir que si existe un buen clima laboral dentro del área de terapia física los terapeutas brindaran una buena atención a los pacientes, el coeficiente de relación de Rho Spearman = 0.650, de manera que se considera una relación positiva considerable.

Palabras claves: Comunicación, motivación, servicio al cliente.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the work environment and the quality of service of the physical therapy area of the Sisol Salud Hospital, San Juan de Lurigancho 2019. The type of research was applied, quantitative approach and non-experimental design of cutting cross. The population was conformed by 63 clients who were our object of studies for data collection. The instrument used was the questionnaire and the survey, which obtained the Cronbach's alpha the result of 0.901, this indicates a high reliability and a validity of the content of 82% by the qualification of the expert judgment and they present a high degree of validation.

In general, it is concluded that there is a relationship between the work environment and the quality of service; that is to say that if there is a good working environment within the area of physical therapy, therapists will feel relaxed in confidence, therefore patients will receive a good service, the Spearman Rho ratio coefficient = 0.650, so that it is considered a positive correlation considerable.

**Keywords:** communication, motivation, customer service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, según la OMS (2017), refieren que las instituciones que brindan servicios de salud especialmente hospitales del sector público suelen tener serios problemas en calidad de servicio, enfrentan grandes desafíos caracterizados por los constantes incrementos insostenibles de los costos de atención, estas instituciones no tienen adecuadas instalaciones de agua, saneamiento, luz, etc. Estos deben ser fiables y seguros donde el 60 % de las instituciones públicas no cuentan con estos servicios en perfectas condiciones, donde se puede observar que el espacio físico no presenta rutas libres, esto hace que se altere el recorrido de los usuarios, estas instituciones deben estar organizadas y en constante comunicación para prestar una buena calidad de servicio a los usuarios además de ello los colaboradores refieren percibir niveles bajos de salario, rotación inapropiadas sin previo aviso, equipo biomédicos sin un control adecuado de mantenimiento. A esto se suma la percepción de los pacientes que refieren la baja calidad en atención a sus necesidades y preferencias.

Así mismo La Organización Panamericana de Salud (2019), manifiesta que el 66 % de personas que presentan un diagnóstico no grave en el mundo no alcanzan a una cita ya que hay una cola de pacientes graves en espera para su atención, algunos prefieren gastar dinero en salud y escogen otras alternativas para su atención como clínicas, hospitales, policlínicos privados, etc. En las Américas se estimó un porcentaje de 30 % de la población rural no tienen acceso a la atención, por ende, la OPS hace un llamado de emergencia para tener acceso equitativo en la atención de salud integral y dar una buena atención a los pacientes, sin importar la zona que vivan sea lejos o cerca, deben tener la facilidad y beneficio sin ninguna barrera de dificultad en el proceso de atención, también se debe recalcar que algunos países un gran progreso en el servicio de salud que se ve reflejado en su progreso y crecimiento, pero lamentablemente siguen los problemas y tener conciencia las instituciones de salud y frenar proponiéndose desafíos que ayuden a mejorar la atención del servicio.

A nivel nacional, según un diario importante del Perú El Comercio (2018), el 81 % de los colaboradores manifiestan que el clima es muy imprescindible para el desempeño en su puesto de trabajo y el 19 % refiere que este aspecto no influye en sus funciones laborales, por ende, ellos afirman que estarían dispuestos a renunciar su actual trabajo si se encuentran en una

empresa que tuviera un mal clima laboral. Las organizaciones tienen diversas estrategias para satisfacer a sus clientes, pero no todas tienen una establecida para retener el talento humano, se debe comprender que los trabajadores son de distintas generaciones es por ello que valoran diferentes cosas según el rango de su edad, mayormente los jóvenes de la actualidad buscan un equilibrio entre el trabajo y su vida personal al no sentirse conformes en un puesto de trabajo buscan nuevas oportunidades. Entonces las empresas deben enfocarse en dar una mejor calidad de vida a los trabajadores para su beneficio en la mejora del clima laboral, mayor productividad y retención de talentos. Si bien el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando con el 27% el tema de la remuneración y con el segundo lugar el 23 % es al buen clima laboral.

En otro diario, Gestión (2018) el proceso de atención es muy importante tal es así que las empresas buscan la fidelización del consumidor para conseguir que vuelva a realizar una compra o adquirir un servicio, es por ello que el 67 % de los encuestados refieren que no regresaría al lugar si tuvieran una mala experiencia en el servicio y el 60 % pide el libro de reclamos. Una mala atención se triplica en comentarios y al presentar una mala recomendación la empresa se verá afectado en la disminución de sus clientes y disminución de la productividad, esto va ligado a los consumidores que ponen su denuncia en las redes sociales que hoy en día se puede observar continuamente.

A sí mismo según otra nota periodística publicada en el diario Gestión (2015), el liderazgo es un punto trascendental en este tema, tener un buen jefe es muy importante, de acuerdo a un reporte efectuado a 3,800 líderes, su impacto es 70% es clima gerencial y 30% es el desempeño de negocio, que no sólo se debe buscar la satisfacción del colaborador, va más allá, es el valor económico del negocio, la productividad, los valores de ejecución y la cantidad de rotaciones de los colaboradores, en la actualidad no sólo se busca la satisfacción de los trabajadores sino también se agrega el valor económico, no solo relacionado a la adecuada remuneración del trabajador, si no a la rentabilidad que pueda obtener la empresa u organización sea privada o pública.

Por otro lado, en una nota periodística en el Perú del diario Gestión (2014) señaló que las empresas deben analizar anualmente si existe buen clima organizacional, este análisis debe realizarse a través de encuestas a los trabajadores en un periodo determinado, podría hacerse al finalizar el ejercicio fiscal, por ser el periodo de planificación en toda empresa o institución, de modo que los resultados y las opiniones que se obtengan por parte de los trabajadores, serán herramientas efectivas de comunicación, y la clave más importante que permitirá usar mejores estrategias por parte de la empresa que permitan perfeccionar el clima laboral. Así mismo, describió que la función importante lo desarrolla el área de recursos humanos, esta área interviene como un ente comunicador entre los líderes y los colaboradores. No obstante, se señaló en la nota periodística que no se debe realizar una encuesta cuando hay crisis en la empresa, porque dificulta la interpretación de los resultados (Gestión, 2014).

Por otra parte el diario Gestión (2015) señaló que el clima organizacional no solo es sentirse bien, además de estar motivado, el punto importante es que el trabajador deberá estar comunicado hacia dónde va la empresa, para conseguir que la labor que realice sea comprometida y exitosa así el compromiso de trabajo que asuman lo realizarán con responsabilidad ello al margen del cargo que desempeñe, los líderes de las empresas deben arribar a resultados óptimos con el manejo de las personas, que el manejo no adecuado hará que las personas no estén identificados con la institución y las consecuencias no serán de lo mejor lo que perjudica a la empresa, así mismo, recalcó que en los 10 últimos años otras variables se han incluido para definir si existe un buen clima organizacional, como la rentabilidad, la liquidez, y la producción y no solo va incluido a la entidad privada si no se trasladó a las instituciones del sector público por ser entes que proporcionan servicios.

A nivel local, hospital Sisol Salud de San Juan De Lurigancho abre sus puertas para la atención el año 1992, categorizado como un hospital de mediana complejidad nivel II-2 que brinda servicio de cuidado integral entre ellos el servicio de terapia física con una atención especializada, calidad de servicio, oportunidad y calidez humana contando con equipos biomédicos modernos y con talentos humanos capacitados profesionalmente para la atención del paciente con lesiones neurológicas, musculares con patologías más frecuente como: lumbago, esguinces, parálisis facial, Parkinson, fracturas, amputaciones, artritis, artrosis, etc. Actualmente cuenta con última tecnología en equipos biomédicos como: Ondas de choque,

magnetoterapia, laserterapia, ultrasonido entre otros, que benefician en la recuperación y rehabilitación del paciente. La empresa actualmente se encuentra estable, a pesar de ello se puede observar reclamos continuos de los pacientes por la mala atención así mismo colaboradores insatisfechos en su puesto de trabajo. Tal situación obedece a la usencia de capacitación a los trabajadores, por los bajos niveles de sueldos, falta de motivación y reconocimientos, entre otros. De continuar estas situaciones desfavorables el servicio de terapia física se verá afectado por la ausencia de pacientes, la disminución de atenciones y hasta podría conllevar al cierre del servicio. Resultando indispensable la solución rápida y pertinente, teniendo en cuenta que este problema está afectando la correcta realización de las funciones de los colaboradores del servicio frente a los pacientes, asociados al clima organizacional y a la calidad de servicio.

Se desarrolló esta investigación con trabajos previos entre ellos se mencionó los antecedentes internacionales

Camacho (2010), en su tesis titulado “*El clima laboral y su influencia en la calidad del servicio de las secretarias del gobierno provincial de Bolívar*”, realizo esta investigación para adquirir el título de magister, teniendo como objetivo analizar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio. En cuanto a su metodología es descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal, el instrumento usado fue el cuestionario que fue aplicado a 50 funcionarios administrativos. Obtuvo un Rho de Spearman = 0.812 un nivel de correlación positiva considerable. Se determinó la siguiente conclusión que hay una amplia relación entre ambas variables.

La presente investigación se consideró por el aporte metodológico y teórico siendo una investigación descriptiva y diseño no experimental donde se puede presenciar la variable clima laboral.

Pereira (2014), en su tesis titulado “*Clima laboral y calidad de servicio al cliente en el Hospitales privados de la zona 9 de la ciudad*”, presentado en la Universidad Rafael Landívar, para lograr el título de licenciada, presenta su objetivo general: determinar la relación del clima laboral en la calidad del cliente. Presenta un método descriptivo correlacional de corte transversal, diseño no experimental, en donde el cuestionario es el instrumento utilizado, se

realizó la encuesta a una población de 40 colaboradores. También se obtuvo un coeficiente de correlación muy alta en ambas variables alfa de Cronbach = 0.710, lo cual permitió confirmar una correlación alta. Por ello concluye que el clima laboral tiene relación con la calidad de servicio.

Esta investigación se consideró por su desarrollo de la variable clima laboral, por el estudio teórico y metodológico que emplea el autor, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y el instrumento usado es el cuestionario. Esta adecuada para enfatizar el objetivo del presente trabajo

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), en su investigación titulado “*El clima organizacional y su relación con la calidad de servicios públicos de salud*”, presentado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. El objetivo general que presenta es determinar la manera en que el clima organizacional está relacionado con la calidad de servicios. En esta investigación se usó un diseño no experimental, tipo aplicada, de enfoque cuantitativo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 134 hospitales. Siendo el cuestionario el instrumento y la encuesta la técnica utilizados, con el coeficiente positiva considerable Rho de Spearman = 0.700. Terminando en concluir la existencia mutua de relación entre clima organizacional y la calidad de servicio.

El presente trabajo de investigación se consideró por el aporte metodológico, por la presencia de la variable clima laboral y presenta un estudio descriptivo con nivel correlacional.

Rodríguez (2015), en su tesis titulado el “*Clima laboral y calidad de servicio en el ministerio de coordinación de desarrollo social*”, presentado en la Universidad de las Fuerzas Armadas en el país de Ecuador, para adquirir el grado de Magister, donde presenta su objetivo que es la siguiente; determinar la relación que existe entre el clima laboral y la cultura organizacional. Desarrolló una metodología descriptiva correlacional de corte transversal diseño no experimental, utilizó la encuesta y el cuestionario siendo la muestra representativa de 231 encuestados que consto 30 preguntas. Concluyo que si existe una correlación entre las variables clima laboral y cultura organizacional.

Esta investigación se consideró por su desarrollo de la variable clima laboral, por el estudio teórico y metodológico que emplea el autor, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y el instrumento usado es el cuestionario. Esta adecuada para enfatizar el objetivo del presente trabajo.

Sotelo y Figueroa (2017), en su investigación titulado *“El clima organizacional y su correlación con la calidad de servicio en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”*, presentado en la Universidad Juárez del Estado de Durango, Mexico. Se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta, también se obtuvo un valor de 0.954 con el coeficiente de correlación. La metodología empleada es un diseño no experimental, con tipo descriptivo, siendo el cuestionario el instrumento y se llevó a cabo con 52 colaboradores entre docentes y personal administrativo, en conclusión, existe una alta correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio

La presente investigación se consideró por el aporte metodológico y teórico siendo una investigación descriptiva y diseño no experimental donde se puede presenciar la variable clima laboral.

Así mismo a continuación se menciona los antecedentes nacionales

Díaz (2019) realizó su investigación titulada *“Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018”*. Con esta investigación se adquirió en título licenciado en la Universidad César Vallejo. Que presenta como objetivo describir la relación que existe entre ambas variables. Se empleó un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y tipo aplicada con un corte transversal. La muestra fue compuesta por 306 pasajeros. Se utilizó la encuesta como técnica. Además, hizo uso del alfa de Cronbach =0.720 obteniendo una correlación muy alta, estos resultados confirman que sí existe relación entre la primera y segunda variable.

Esta investigación se consideró por su desarrollo de la variable calidad de servicio, por el estudio metodológico y teórico que emplea el autor, siendo una investigación de nivel correlacional y el instrumento usado es el cuestionario. Esta adecuada para enfatizar el objetivo del presente trabajo.

Castro (2018) realizó su investigación titulada “*Clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018*”. Se hizo esta investigación con el fin de obtener la licenciatura en Administración por la Universidad César Vallejo. Teniendo como objetivo principal describir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. Respecto a la metodología, la investigación desarrollada es de diseño no experimental, el tipo de diseño es transversal y su enfoque es cuantitativo. El presente trabajo de investigación se considera por el aporte metodológico, por la presencia de la variable clima laboral y presenta un estudio descriptivo con nivel correlacional y permite enfatizar el objetivo de la presente investigación. Obteniendo Rho de Spearman = 0.604 siendo una correlación positiva considerable.

La presente investigación se consideró por el aporte metodológico, por la presencia de la variable clima laboral y presenta un estudio descriptivo con nivel correlacional.

Amable (2015) realizó su investigación titulada “*El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio de las cajas municipales*”. Esta investigación se realizó para poder obtener la licenciatura en Administración por la Universidad Nacional Del Callao. Esta investigación presenta como objetivo general medir el grado de influencia del clima laboral en la calidad de servicio. Para ello, desarrolló metodológicamente un diseño no experimental, de tipo descriptivo. La técnica utilizada es el cuestionario con escala de Likert, llegando a la conclusión que los usuarios adquieren un grado alto de satisfacción en el servicio sin embargo recomienda mejorar la atención a los clientes otorgando diversas comodidades que en la actualidad se brindan.

La presente investigación se consideró por el aporte metodológico y teórico siendo una investigación descriptiva y diseño no experimental donde se puede presenciar las variables.

Albujar (2015), en su tesis titulado “*El clima laboral y su relación con la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, distrito de Lince, año 2015*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima para lograr el título en administración, su objetivo general consiste en determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de mencionada institución, también presenta en su investigación un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional, teniendo una población de 40 personas a quienes se realizaron la encuesta con un cuestionario de 40

preguntas en donde se utilizó la escala de Likert. Para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach con un resultado de 0.875. Ilagando a la conclusión que las variables se correlacionan significativamente.

El presente trabajo de investigación se consideró por el aporte metodológico, por la presencia de la variable clima laboral y presenta un estudio descriptivo con nivel correlacional.

Pajuelo (2016), en su tesis titulado “*Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016*”, presentado en la Universidad de Huánuco, Perú para optar el grado académico de Magíster en administración, presentando como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de dicha institución, es así que presenta un diseño no experimental, nivel descriptivo de corte transversal, teniendo una población de 13 individuos a quienes se realizaron la encuesta, se usó la escala de Likert. Siendo el alfa de Cronbach = 0.715 que demuestra la confiabilidad de la investigación. Concluyo: que existe una correlación entre clima laboral y calidad de servicio.

Continuando con esta investigación se consideró teorías en relación al tema en donde se menciona a distintos autores que definen la variable clima laboral y calidad de servicio.

Referente a la variable clima laboral

Según Chiavenato (2015) manifiesta:

El clima laboral como un atributo de las características ambientales apreciadas por cada uno de los integrantes de la institución, y afecta en su comportamiento, el clima organizacional comprende muchas gamas de factores ambientales que influyen el desempeño, el clima es adecuado a las personas les satisfagan sus necesidades y así mejorara su estado de ánimo (p. 261).

De igual importancia Hernández (2010) manifiesta que “el clima laboral es un sistema simbólico proporcionado por la organización, aprendido y transmitido internamente” (p. 48). Así mismo el clima laboral es la agrupación de percepciones que los trabajadores adquieren en la institución y por ende determina el ambiente emocional, esto influye en la manera de relación con la empresa, con los jefes y con los trabajadores (Venegas, 2015, p. 47).



En otras palabras, el clima es el atributo referente al conjunto de características del ambiente diversos aspectos que existe dentro de la empresa que son percibidas por cada uno de los empleados y que estarán ligadas en su comportamiento y al grado de motivación, el clima será favorable cuando el trabajador percibe que satisfacen sus necesidades personales llegará a mejorar su estado de ánimo en relación a su desempeño laboral que será beneficioso para la organización. Por otro lado, el ambiente laboral se define como el entorno del lugar de trabajo, que el entorno laboral debería interpretarse más allá de instalaciones físicas proporcionadas por el empleador y se clasifican en entorno físico, entorno social, entorno psicológico y cuestiones relacionadas con el trabajo (Zainudin, Rashid, Murugeesan, Che Zainal & Malek, 2019).

Es por ello que hoy en día las organizaciones deben dar importancia y más énfasis al clima laboral ya que los colaboradores perciben las características para distinguirlo con otras. Existe un buen clima laboral cuando hay comunicación continua e interacción entre los colaboradores y empleadores esto conlleva a un buen desempeño laboral, también se sienten identificados con la empresa, es por ello que las organizaciones tendrán ventajas como: fidelización de clientes, buena imagen, prestigio, trabajadores satisfechos, calidad y productividad.

Para tener un buen clima laboral en el trabajo también se debe de tener en cuenta algunos aspectos como la temperatura interna del aire, la humedad, la influencia del proceso tecnológico que permitirá dar comodidad a los colaboradores (Katunský, Kamenský, Katunská y Zozulák 2016, p. 115). Así mismo Katz y Kahn (1969, citado por Guillén, 2013), refieren que “consideran que clima laboral la respuesta de la interrelación de la persona con cada factor de características externas vista desde un enfoque global y que expresan una cultura global” (p. 67).

Por otro lado, Caparrós (2017) manifiesta que el buen ambiente en el trabajo repercute en la salud y en la producción sobre el trabajo de los empleados. Es por ello, invertir tiempo en para poder analizar y enfrenta a sus qué aceres diarios, en comunicar las relaciones entre los colaboradores, es de vital importancia para que una compañía se beneficie de un ambiente sano sin problemas. Una gestión porque el talento humano es la clave es la clave fundamental para que la compañía sea realmente valiosa.

Es decir, si existe un buen ambiente laboral positivo dentro de la organización esto se reflejará en sus colaboradores satisfechos quienes realizarán y cumplirán con sus tareas con dedicación y esmero, también la empresa se beneficiará obteniendo resultados óptimos y favorables en su crecimiento productivo manteniendo siempre una adecuada gestión de talentos humanos quienes dependerán de ellos si la empresa crece productivamente o fracasa.

Por otro lado, un buen ambiente de trabajo cómodo y de alta motivación tiende a fomentar un alto rendimiento y crear un impacto positivo en una empresa, mientras tanto, un ambiente de trabajo incómodo y sin motivación personal por parte de los empleados (interno) y la empresa (externa) tiende a suscribir un impacto negativo, como la disminución en el rendimiento y productividad (Hasanuddin, Iqbal, Suparno, Ghazilla & Erwan, 2019).

En cuanto a las dimensiones del clima laboral se empezó mencionando a la primera dimensión el ambiente físico

El ambiente físico dentro de una organización permite la atracción de los clientes si están en un orden adecuado y no impida la circulación de los clientes dentro de la organización, estos pueden ser como las instalaciones, color de las paredes internas y externas de la empresa, los equipos tecnológicos, también la temperatura influye en el ambiente físico, todo ello implica que los usuarios de la institución queden satisfechos. Algunas empresas buscan tener un buen ambiente físico teniendo en cuenta la tecnología en equipos y maquinarias de última generación que les faciliten en su productividad, trabajo en equipo más colaboración continua por los colaboradores quienes se sentirán satisfechos en su puesto de trabajo (Waldron, 2017).

Las organizaciones tienen la obligación de brindar seguridad y salud ocupacional, tener en óptimas condiciones saludables a sus colaboradores y así evitar costos innecesarios si algún colaborador sufre un accidente ya que la única responsabilidad será de la organización. En un puesto de trabajo seguro e higiénico habrá una satisfacción laboral, cumplimiento de las tareas encomendadas, trabajadores sin preocupaciones de peligro que afecten su salud. Los problemas de salud relacionados con el trabajo pueden ser causados por exposiciones potencialmente dañinas en el ambiente físico, el colaborador debe estar con los instrumentos adecuados y

vestimenta correcta según el área de trabajo con la supervisión constante. (Nabe, Jorgensen, Garde y Clausen, 2016).

Por otro lado, se presentó a la segunda dimensión la motivación

Los colaboradores que se encuentran motivados tendrán un buen desempeño, la motivación permite que tengan mayor dedicación en cumplir con las tareas encomendadas, donde las circunstancias desafiantes solo dependen de ellos el éxito o el fracaso. También permite mantener un comportamiento que este orientado hacia un objetivo en benéfico de la empresa y colaboradores, la satisfacción y la motivación, indica la existencia de un ambiente favorable. Según Newstrom (2011) define la motivación como la agrupación de fuerzas externas e internas que permiten que el colaborador decida una acción y actúe de cierta forma, esta conducta esta direccionadas de cierto modo al logro de los objetivos organizacionales.

El salario también forma parte de las condiciones de trabajo; donde el trabajador recibe por sus horas trabajadas, este salario que percibe esta descrita en un contrato de trabajo donde se establecen las condiciones laborales para realizar sus funciones. Los colaboradores abandonan frecuentemente sus puestos de trabajo si se encuentran en un entorno que no satisface sus necesidades, los factores más comunes son satisfacción laboral y por el salario, por lo contrario, ellos se quedan en su puesto de trabajo para cumplir sus labores encomendadas por el empleador con eficiencia ya que están conformes por los salarios que les ofrece la empresa (Mellott, 2018).

Así mismo continua la tercera dimensión la comunicación

Una buena comunicación dentro de la organización conlleva a alcanzar metas y objetivos individuales y generales, el saber escuchar determina responder eficazmente a los cambios de la empresa, evita conflictos laborales. Los colaboradores y empleadores deben interactuar sus ideas con el fin de mejorar la comunicación. Es por ello que los empleadores deben esforzarse por crear un entorno favorable donde estos se sientan libres de plantear ideas sabiendo que serán tomadas en serio (Anderson y Ramírez, 2018).

Así mismo la comunicación dentro de una institución, es un tema tan transcendental donde el saber escuchar determina la solución de muchos conflictos laborales. La escucha activa es otra de las habilidades fundamentales a nivel social y profesional. También cabe mencionar

que la comunicación tiene algunas características, como son el impedimento de dejar de comunicarse, la comunicación es irreversible, la comunicación es un proceso y la comunicación no es una solución total. La comunicación permite tener las situaciones adecuadas las cuales hacen posible que la comunicación sea productiva y eficaz. La comunicación será efectiva en los servidores administrativos si estas ideas son bien planteadas y razonadas ya que esto hará posible que exista una comunicación eficaz, los trabajadores que conviven dentro de un ambiente laboral necesitan expresar adecuadamente sus ideas a fin de mejorar la comunicación y de esta forma estar satisfechos con la labor que desempeñan (Fernández, 2015).

Por último, se mencionó a la cuarta dimensión identidad

Según Duque y Carbajal (2015) señalaron que:

Existen varios tipos de identidades dentro de una organización, las que se pueden describir en: (1) Identidad individual, la que tiene que ver con uno mismo (2) Identidad colectiva, relacionada con los miembros de la organización, (3) identidad organizacional referida a como se percibe a la organización por las personas que la conforman relacionadas a sus características y valores colectivos de la organización, así como a la imagen que la organización proyecte (p. 116).

Es por ello, que cada una de la dimensión tienen función propia que permite a los trabajadores de las organizaciones a alcanzar un clima satisfactorio, poniendo en énfasis el cumplimiento, motivación, control de los objetivos, comunicación, y perfeccionismo de cada integrante en sus respectivas funciones laborales (Flores, 2014).

La identidad organizacional está formada por tres grupos de trabajo defensivos y una subcultura de grupos de trabajo no defensivos; estas dinámicas de grupo apoyan el desempeño organizacional disfuncional y funcional, respectivamente. Estas subculturas de grupos de trabajo representan elementos de identidad organizativa. La tipología de grupos de trabajo incluye (1) homogeneizado, (2) institucionalizado, (3) autocrático y (4) resistente. Cada uno de estos grupos de trabajo es una consecuencia de las formaciones de compromiso, las subculturas coexisten y pueden entrar en conflicto entre sí, dando como resultado una subcultura de grupo dominante. Esta tipología de grupo es paradójica, cada grupo define, confirma y niega al otro y viceversa (Diamond, 2017).

A continuación, se presentó la segunda variable Calidad de servicio

Según Pizzo (2013), manifiesta que la calidad de servicio es un hábito que se desarrolla y practica dentro de la organización para lograr entender las necesidades de los clientes para brindarles un servicio accesible, rápido, útil, oportuno, seguro y confiable, pese a que se presenten situaciones imprevistas en este caso buscar estrategias que permiten resolver los problemas en consecuencia el cliente se sienta cómodo y comprendido, por lo tanto se proporciona mayores ingresos y los costos serán menores en beneficio de la organización.

Mejor dicho, la calidad de un servicio es un hábito que desarrollan las instituciones para buscar conocer las necesidades que busca un comprador frente a un servicio o producto para así poder brindarles un adecuado servicio, seguro y capaz de generar confianza en consecuencia los clientes se sientan confiados por la atención con dedicación, puesto que así ellos sientan que son comprendidos y satisfacen sus necesidades, por ello que la empresa percibirá menores costos y mayores ingresos.

Que hoy en día, debido a la internacionalización y con un ascendente progresivo de los competidores, entre organizaciones; la calidad del servicio ha sido reconocida como un elemento clave para la ventaja competitiva, la satisfacción y la afinidad con los usuarios en general, una buena atención se ha caracterizado como la de los clientes valoración general de la administración (Wali, 2017, p. 217).

Es por ello que las organizaciones buscan nuevas estrategias para brindar calidad de servicio a sus nuevos y antiguos clientes, satisfacer las necesidades con una oportuna atención, con un servicio accesible y confiables, por ello los usuarios perciban la atención con seguridad y comodidad sobre el producto o servicio. Tener en cuenta los valores durante la atención ya que los clientes buscan su comodidad por ello se debe disponer de información con respecto a las necesidades y atributos que ellos buscan en el preciso instante que adquieren un producto. Esta calidad es percibida por los clientes como una respuesta al servicio recibido por parte de la organización, los usuarios evaluarán y darán su respuesta ello decide si regresan o no a pedir el servicio por la experiencia.

Esta variable presenta conceptualmente dimensiones que serán utilizados principalmente y estas son:

Tangibles: consiste en el ambiente físico, instalaciones, colaboradores y equipos.

Fiabilidad: es la capacidad de entregar los servicios como se prometió con consistencia y precisión.

Capacidad de respuesta: los trabajadores estarán dispuestos a ayudar, guiar, proporcionar, servicios puntuales y rápidos a los clientes.

Garantía: conocimiento, cortesía y capacidad del empleado para inspirar confianza.

Empatía: atenciones personales proporcionadas por la empresa (Lomendra, Sharmila, Roubina, Ganess y Meh, 2019).

Con respecto a la segunda variable se estudió cinco dimensiones entre ellas la primera la fiabilidad

Referente a fiabilidad esto indica poseer capacidad de entregar un servicio de una manera correcta, confiable, segura que cumplan su promesa respecto a promociones, precios, solución de problemas, es por ello que los clientes buscan compañías que satisfagan sus necesidades donde no se sienten engañados a la hora de adquirir un servicio o producto. Por lo tanto, la fiabilidad es la habilidad que permite ejercer el servicio con seguridad y confianza para cumplir las promesas (ofertas), el suministro del servicio y solucionar problemas (Matsumoto, 2014).

También se mencionó la segunda dimensión capacidad de respuesta

Los clientes cada día son más exigentes por que llegan a adquirir una atención en otras empresas, por ese sentido se debe tener prioridad a las respuestas de los clientes, brindando un servicio seguro y rápido. Por eso las respuestas son disposiciones para generar apoyo en el servicio al cliente así marcar la diferencia en seguridad y rapidez de las soluciones de problemas generados por una mala atención. Por ello la capacidad de respuesta se refiere a rapidez de atención a las solicitudes, respuesta a las preguntas y quejas (Matsumoto, 2014).

Así mismo la tercera dimensión la seguridad

Al respecto González (2015) manifiesta que “seguridad es la cognición del servicio, la cortesía la amabilidad de los colaboradores; para así transmitir confianza en los clientes” (p.38). Entonces los clientes percibirán la seguridad mediante las condiciones que se van realizando en las actividades.

La seguridad del paciente es muy importante en la calidad de servicio asistencial para disminuir y reducir los resultados adversos generados por la consecuencia del proceso de atención, se debe promocionar las prácticas continuas que resultan ser más seguras que permite tener una transformación cultural en beneficio de la empresa.

De igual manera se presenta a la cuarta dimensión empatía

Cuevas, Mercado y Suarez (2012) manifiesta que la empatía la habilidad innata de la persona, que permite entender a los demás poniéndose en su lugar del otro por ello comprender su forma de pensar mejorando las relaciones interpersonales que faciliten la comunicación para así generar comprensión, ternura y simpatía. También la empatía otorga las funciones de la información y la motivación que son dirigidos a satisfacer la necesidad de otras personas, entonces la empatía es un valor innato de uno mismo para así poder entender y comprender de una manera eficiente a los demás y solucionar el problema que presentan.

El grado de servicio personalizada que brinda la empresa a los compradores internos y externos se debe transmitir un servicio adaptado a la preferencia y gusto del cliente que quede satisfecho y seguro de comprar el producto o servicio (Matsumoto, 2014).

Entonces, la empatía es comprender y entender a los demás poniéndose en su lugar del otro así llegar a una comprensión y una buena comunicación para poder solucionar y atender sus problemas, la empatía es un valor propio de la persona que permite entender los problemas que pueden presentar a así poder ayudarlos de una manera más conveniente.

Por último, se mencionó a la quinta dimensión tangibles.

Los tangibles son todos aquellos que forman parte de los equipos, instalaciones física y materiales de la organización, cada uno de ellos deben estar en optima condiciones porque

visualizados por los clientes ya que estos proporcionan la imagen del servicio. Es por ello que los aspectos tangibles son las instalaciones, infraestructura, equipos, materiales y personal (Matsumoto, 2014).

En la presente investigación el problema general se formuló de la siguiente manera:

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?

De igual manera se procedió con los problemas específicos:

¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?

¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?

¿De qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?

¿De qué manera la identidad se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?

Respecto a la justificación teórico de esta investigación

Según Gómez (2012) manifiesta que “la justificación del estudio se debe demostrar porque es importante realizar una investigación y los beneficios, así mismo deberá explicarse el valor del trabajo a realizar” (p. 76).

Por otro lado, Rivas (2010) refirió que “otro rasgo importante de la justificación teórica es generar reflexión académica confrontando teorías ya estudiadas” (p. 85).

Mediante la investigación se desea conocer estudios adicionales de teorías y conceptos sobre ambas variables, también se da a conocer conocimientos sobre la correlación que existe entre las variables del servicio del área de Terapia Física del Hospital Sisol Salud.



De igual manera referente a la justificación práctica

Los resultados que se ha obtenido con la ayuda del cuestionario que permiten establecer lineamientos para las recomendaciones que nos permitieron mejorar el clima laboral y con ello la calidad de servicio del Hospital Sisol Salud. Este trabajo de investigación se concentró especialmente en determinar la relación que existe entre las variables y los resultados que se obtendrán con la ayuda del cuestionario que permitieron establecer lineamientos para las recomendaciones que nos permitieron mejorar el clima laboral y con ello la calidad de servicio del Hospital Sisol Salud.

De igual manera se prosiguió con la justificación metodológica

Es importante porque se demuestra su validez por 3 docentes expertos, con la confiabilidad del alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Esta investigación se puede utilizar en otros trabajos de investigación. La investigación es de tipo aplicada con un nivel correlacional, cuya finalidad es determinar la relación de las variables de servicio del área de Terapia Física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho, la cual fue demostrados su validez y confiabilidad se puede utilizar en otros trabajos de investigación. A si pues los métodos y las técnicas sirven para que aquellas investigaciones similares.

Para esta investigación se planteó la hipótesis general de la siguiente manera:

Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Continuando con las hipótesis específicos se planteó lo siguiente:

Existe relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Existe relación entre la identidad y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Referente al objetivo general de esta investigación se planteó de la siguiente manera:

Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Y para los objetivos específicos se planteó de la siguiente manera:

Identificar la relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Identificar la relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Identificar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

Identificar la relación entre la identidad y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Método de investigación**

#### **2.1.1 Diseño de investigación**

Según, Ferrer (2010) manifiesta que, en una investigación no experimental, las variables no son manipuladas, por ende, solo son observadas y descritas tal como estas se encuentran en su contexto natural. Este estudio se desarrolló a través de un diseño no experimental porque no se realizó cambios o modificaciones a ninguna de las variables, los datos percibidos no serán manipulados o alterados, no buscan causas ni efectos, también fueron recopilados en su estado neutral.

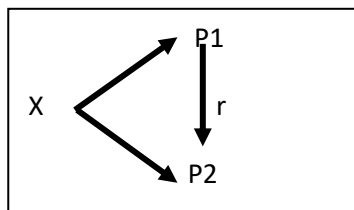
Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que es transversal porque se realizan estudios de sucesos y realidades, los datos se recolectan en un momento determinado del tiempo. Es por ello que esta investigación es de corte transversal por lo que se recolectaron datos en un período establecido.

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

Este trabajo es de tipo aplicado porque es diferenciada por presentar propósitos prácticos inmediatos con el objetivo de transformar, actuar o modificar en un contexto específico de la realidad. Es por ello que Bernal (2014) manifiesta que la investigación aplicada tiene relación con la recolección de conocimientos a través de teorías o métodos en un tiempo determinado.

#### **2.1.3. Nivel de investigación**

Para este estudio el nivel es correlacional, que permite determinar la relación que existe de las variables. Según Ferrer (2010) las investigaciones correlacionales son encargadas de realizar una descripción de las diferentes relaciones entre dos o más variables, en un período establecido. El nivel correlacional permite detallar y describir las dimensiones e indicadores de cada variable; referente a la siguiente esquema:



Dónde:

X: Muestra

P1: Clima laboral

P2: Calidad de servicio

r: Relación de variables

#### **2.1.4. Enfoque del estudio**

Según Hernández, et al. (2014) refirió que “la investigación cuantitativa, recolecta datos para manipular la hipótesis de manera numérica y probar las teorías” (p.4). Así mismo una investigación cuantitativa usa la estadística para realizar la medición de los fenómenos en base a una recopilación teórica. También el proceso es deductivo, analítico de la realidad objetiva y secuencial. Es por ello que este proyecto, se enmarcó como un enfoque cuantitativo porque las variables serán medidas por datos estadísticos, también se aplica magnitudes numéricas y se pueden probar las hipótesis en resultados estadísticos.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

#### **Variable 1: Clima laboral**

Para esta investigación de investigación, la variable se midió por el cuestionario con la escala de valoración de tipo Likert que presenta 5 alternativas de respuesta, el cuestionario constó de 16 preguntas con relación a las dimensiones ambiente físico, motivación, comunicación e identidad organizacional.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

En cuanto a esta variable también se obtuvo la medición de los ítems con la escala de valoración Likert que consta 5 alternativas de respuesta, este cuestionario se ha compuesto por 18 preguntas referente a las dimensiones: empatía, tangible, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.

**Tabla1: Operacionalización de las variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición
<b>Clima laboral</b>	Según Chiavenato (2015) manifiesta que el clima laboral como un atributo de las características ambientales apreciadas por cada uno de los integrantes de la institución, y afecta en su comportamiento, el clima organizacional comprende muchas gamas de factores ambientales que influyen el desempeño, el clima es adecuado a las personas les satisfagan sus necesidades y así mejorara su estado de ánimo (p. 261).	Para este estudio de investigación, la variable se midió por el cuestionario con la escala de valoración de tipo Likert que presenta 5 alternativas de respuesta, el cuestionario conformado de 16 preguntas con relación a las dimensiones ambiente físico, motivación, comunicación e identidad organizacional.	Ambiente físico	Higiene de trabajo	1, 2	Escala de Likert:  1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre	O R D I N A L
				Condiciones de trabajo	3, 4		
			Motivación	Reconocimiento de logros	5, 6		
				Remuneración en relación al esfuerzo	7, 8		
			Comunicación	Relaciones sociales	9, 10		
				Generación libre de ideas	11, 12		
			Identidad	Colaboradores comprometidos	13, 14		
				imagen de la organización	15, 16		

<b>Calidad de servicio</b>	Según Pizzo (2013), manifiesta que es un hábito que se desarrolla y practica dentro de una organización para poder entender las necesidades de los clientes y así brindarles un servicio accesible, rápido, útil, oportuno, seguro y confiable, pese a que se presenten situaciones imprevistas en este caso buscar estrategias que permiten resolver los problemas por consiguiente el cliente se sienta cómodo y comprendido por lo tanto se proporciona mayores ingresos y los costos serán menores en beneficio de la organización.	Para esta variable también se ha obtenido la medición con el instrumento que es cuestionario con la escala de valoración de tipo Likert que consta de 5 alternativas de respuesta, este cuestionario fue compuesto por 18 preguntas referente a las dimensiones: empatía, tangible, seguridad, respuesta, y fiabilidad.	Fiabilidad	Respeto a la orden de llegada	17, 18	Escala de Likert:  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	O R D I N A L
				Privacidad de los pacientes	19, 20		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de duración del tratamiento	21, 22		
				Confianza	23, 24		
			Seguridad	Conformidad	25, 26		
				Atención	27, 28		
			Empatía	Necesidades	29, 30		
				Equipos	31, 32		
			Tangibles	Infraestructura	33, 34		

## **2.3 Población**

Según Tamayo (2013) manifiesta que la población es en conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado, en donde se desarrolla la investigación. Es así en la población finita se conoce el tamaño y es posible contar. En esta investigación se consideró toda la población que son 63 personas.

### **2.3.1 Estudio censal**

En esta investigación la población son los pacientes del área de terapia física del hospital que asisten a sus sesiones de tratamiento, compuestos por 63 pacientes del servicio de terapia física. Según Hernández, et al. (2014), al usar la población censal favorecerán para generar resultados de los sistemas de una investigación además de los cuestionarios se adaptarán, se utilizará como una unidad de análisis a la población.

### **2.3.2. criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterio de inclusión**

Para esta investigación se consideró a las personas que asisten e ingresan al ambiente de su rehabilitación dentro del hospital en el área de terapia física de San Juan de Lurigancho para su tratamiento de rehabilitación, quienes se atienden con frecuencia en el hospital.

#### **Criterio de exclusión**

Se excluirá a todos los familiares, amigos y otros quienes acompañan al paciente y no ingresan al servicio de terapia para atenderse.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica e instrumento**

#### **Técnica**

En esta investigación se utilizó la encuesta, esta se usa como medio principal para recolectar datos para lo cual se diseñará un cuestionario el cual se aplicará a las personas (clientes) del área



de terapia física del hospital Sisol Salud San Juan de Lurigancho. Por ello Tamayo (2015), la encuesta permite responder a una problemática desde un punto de vista descriptivo por medio de una recolección sistemática de datos, que han sido estructurados bajo un diseño previo que de seguridad de la robustez de la información a obtenerse (p. 24).

### **Instrumento**

Así mismo se utilizó el instrumento del cuestionario que nos permite medir las variables; el cual serán validados por 3 expertos en la metodología del tema quienes verificarán la pertinencia de las preguntas realizadas. De acuerdo con Hernández, et al. (2014), refirieron el instrumento del cuestionario es el conjunto de interrogantes que pueden ser preguntas cerradas o abiertas y van de acuerdo con las dimensiones de las variables.

**Tabla 2: Técnica e instrumento**

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario

#### **2.4.2. Validez**

El instrumento fue el cuestionario que se validó por criterio, constructo y contenido. Según los autores Hernández, et al. (2014), explicaron sobre la validez y dicen que es el grado en que el cuestionario puede en realidad medir la variable que se desea investigar, la validación del cuestionario fue realizada por tres expertos en la especialidad del tema en el área metodológica con fines de garantizar la calidad y certeza del instrumento.

Formula del coeficiente de validación:

$$N = \frac{\sum_i^c = 1 \sum_j^e = 1 X_i}{c * e} \%$$

Dónde:

N = Números de criterios

c = coeficiente de validación

X<sub>ij</sub> = valoración del criterio i, por el experto j

e = N° de expertos que validan

**Tabla 3: Validación por juicio de experto**

Variable 1: Clima Laboral				
CRITERIOS	EXPERTO 01	EXPERTO 02	EXPERTO 03	TOTAL
Claridad	83%	80%	81%	244%
Objetividad	83%	80%	81%	244%
Pertinencia	83%	80%	81%	244%
Actualidad	83%	80%	81%	244%
Organización	83%	80%	81%	244%
Suficiencia	83%	80%	81%	244%
Intencionalidad	83%	80%	81%	244%
Consistencia	83%	80%	81%	244%
Coherencia	83%	80%	81%	244%
Metodología	83%	80%	81%	244%
			TOTAL	2440%
			CV	81.33%

La validación por el juicio de expertos en cuanto a la variable Clima laboral, el promedio de este es de 81.33%, esto indica la obtención de una calificación muy alta.

**Tabla 4: Validación por juicio de experto**

Variable 2: Calidad de Servicio				
CRITERIOS	EXPERTO 01	EXPERTO 02	EXPERTO 03	TOTAL
Claridad	84%	80%	81%	245%
Objetividad	84%	80%	81%	245%
Pertinencia	84%	80%	81%	245%
Actualidad	84%	80%	81%	245%
Organización	84%	80%	81%	245%
Suficiencia	84%	80%	81%	245%
Intencionalidad	84%	80%	81%	245%
Consistencia	84%	80%	81%	245%
Coherencia	84%	80%	81%	245%
Metodología	84%	80%	81%	245%
			TOTAL	2450%
			CV	81.67%

La validación por el juicio de expertos referente a la Calidad de servicio, el promedio de este es de 81.67%, esto indica la obtención de una validación excelente.

A continuación, se detalla el nombre y grado de los expertos que intervinieron en la validación del cuestionario:

**Tabla 5: Información personal de los expertos**

Nombre de expertos	
	Grado y Nombre
<b>EXPERTO 01</b>	Dr. Bardales Cardenas Miguel
<b>EXPERTO 02</b>	Mg. Perez Huamán Julio Roberto
<b>EXPERTO 03</b>	Mg. Alonso López Alfredo

### 2.4.3. Confiabilidad

Para la confiabilidad se utilizó el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25, de esta manera se puede medir con el alfa de Cronbach, donde se calculó el grado de consistencia de las preguntas y las respuestas de los encuestados. Por ello Hernández, et al. (2014) definió “la confiabilidad del cuestionario señala resultados congruentes al momento de su aplicación, se realiza mediante diversas técnicas” (p. 200).

**Tabla 6: Escala de medición del alfa de Cronbach**

Rango	Magnitud
0.81-1.00	muy alta
0.61-0.80	alta
0.41-0.60	moderada
0.21-0.40	baja
0.01-0.20	muy baja

De acuerdo con el autor, para que un instrumento sea confiable y aceptable se debe encontrar en el rango de 0.60 a 1.00.

**Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach global**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	34

Con respecto al resultado del alfa de Cronbach = de 0,901 del cuestionario con 34 preguntas, está ubicado entre el rango de 0.81 a 1.00 siendo muy alta el grado de confiabilidad.

**Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach variable 1: Clima laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	16

Referente al resultado del alfa de Cronbach=0.767, nos da a conocer la consistencia del cuestionario que se utilizó en el análisis de la variable clima laboral con 16 preguntas, es decir, que el coeficiente del alfa es alto, está ubicado en el rango de 0. 61 - 0.80.

**Tabla 9: Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach variable 2: Calidad de servicio**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,884	18

Concorde dato del alfa de Cronbach =0.884, nos da a conocer la consistencia del cuestionario que se utilizó en el análisis de la variable calidad de servicio con 18 preguntas, es decir, que el coeficiente del alfa es muy alto su nivel de confiabilidad que está ubicado en el rango de 0.81-1.00.

El cuestionario se realizó con la colaboración de 63 pacientes del Hospital, se empleó el análisis estadístico, está compuesto de 34 interrogantes con la utilización de la escala de Likert, terminada la información recopilada se procedió a ingresar los datos obtenidos en una tabla de Excel para luego introducir los datos al SPSS 25, así lograr la confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Los resultados que se lograron en la encuesta se tabularon en Excel donde se realizó los promedios y las sumas para luego ser pasados al programa de SPSS versión 25 en donde se obtienen los gráficos, figuras y las tablas.

Vilalta (2016), menciona que este tipo de análisis tiene por objetivo realizar descripciones informativas a partir de conjuntos de datos, que usualmente son datos provenientes de muestras.

### **Análisis Descriptivo**

Se empleó herramientas de análisis de frecuencia y porcentajes que se presentarán en tablas donde se podrán observar las variables y sus comportamientos. Es así que, Vilalta (2016), menciona que este tipo de análisis tiene por objetivo realizar descripciones informativas a partir de conjuntos de datos, que usualmente son datos provenientes de muestras; por ende, es siempre la primera etapa en el análisis de datos.

### **Análisis Inferencial**

La estadística inferencial se utilizó para la contratación de las hipótesis con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, para ello también se utilizó la escala de Likert que presenta una medición ordinal, según los datos adquiridos sobre la hipótesis se rechaza o se acepta.

## **2.6 Aspectos éticos**

La información, se recolectó en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud; una organización pública con el conocimiento y autorización debido, se respetar los derechos y el anonimato de cada uno de los encuestados que nos facilitaron con la respuesta de la encuesta. Se realizará la investigación bajo los principios éticos propios de una investigación científica, se respetar los derechos del autor empleados en este proyecto de investigación mediante el sistema de redacción de las normas APA (American Psychological Association).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descriptivos

##### 3.1.1 Estadísticos descriptivos del Ambiente físico

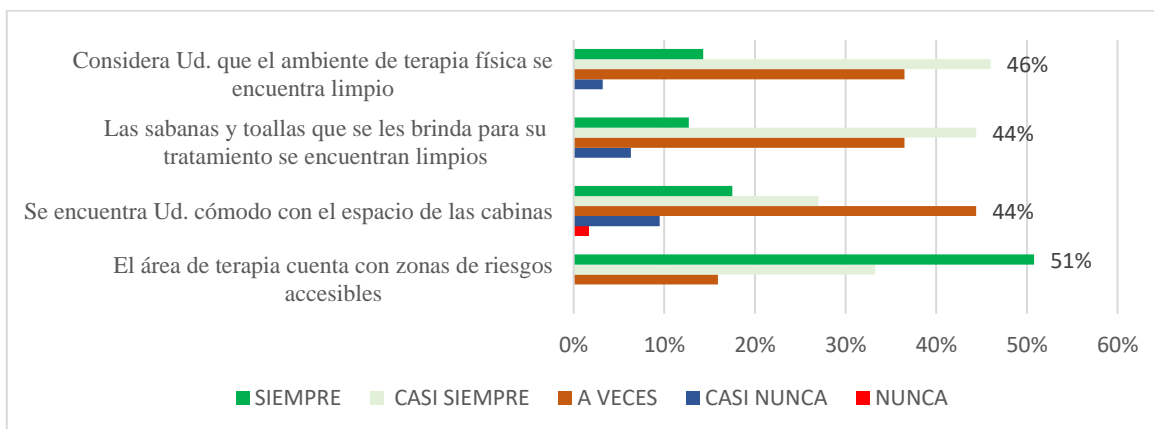


Figura N°1: Frecuencia y porcentaje del ambiente físico

Con respecto a las preguntas de los indicadores del ambiente físico de la variable clima laboral, los encuestados respondieron con un porcentaje de 51% que área de terapia física siempre cuenta con zonas de riesgo accesibles, también respondieron con un porcentaje de 46% que el área de terapia física casi siempre se encuentra limpio así también respondieron con 44% que en el área de terapia física a veces se encuentran cómodos con el espacio de las cabinas.

##### 3.1.2 Estadísticos descriptivos de la Motivación

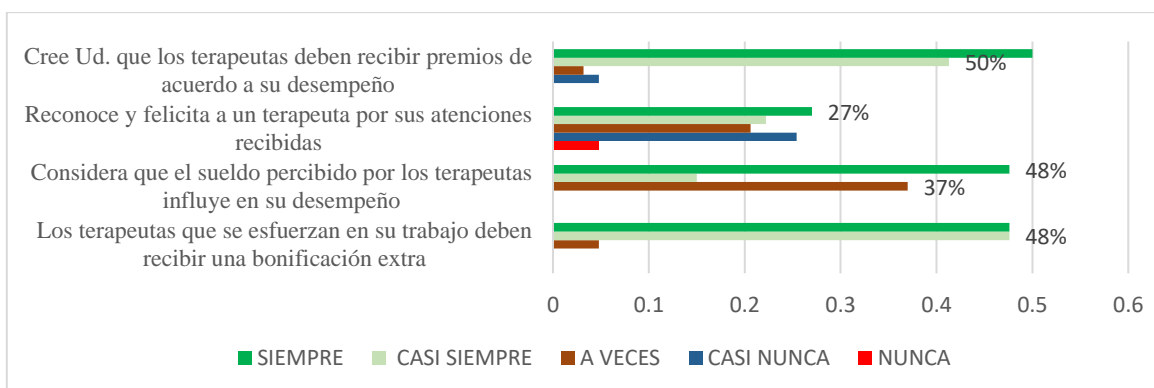
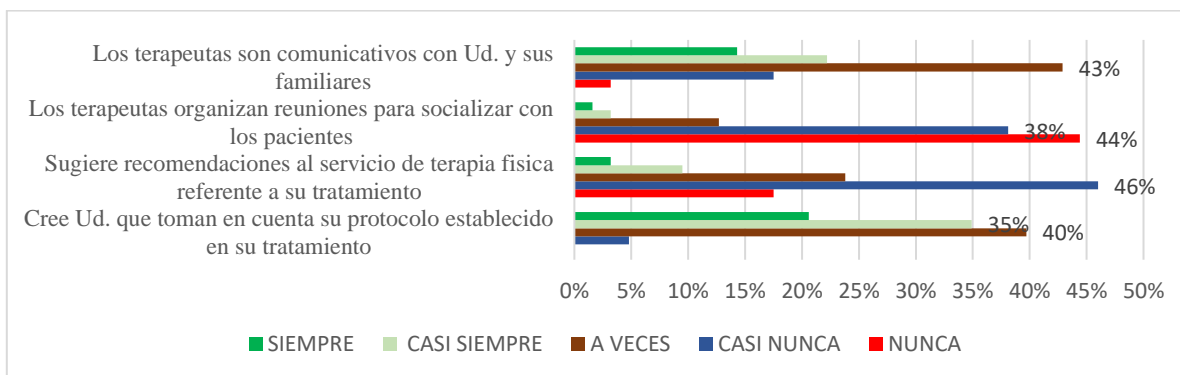


Figura N°2: Frecuencia y porcentaje de la Motivación

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la motivación se observa que los encuestados manifestaron con el 50% que siempre los terapeutas deben recibir premios de acuerdo a su desempeño, así también respondieron con 48% que casi siempre los terapeutas que se esfuerzan en su trabajo deben recibir una bonificación extra y con un 37% que a veces el sueldo de los terapeutas influye en su desempeño.

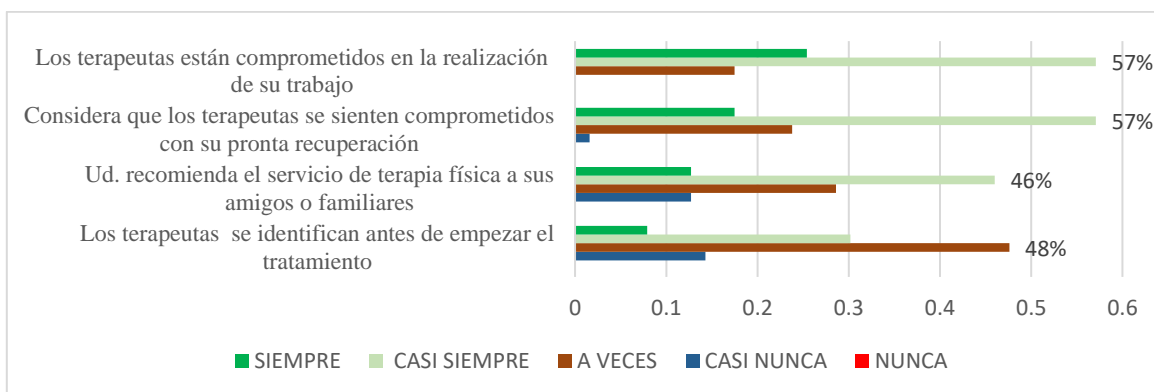
### 3.1.3 Estadísticos descriptivos de la comunicación



**Figura N°3:** Frecuencia y porcentaje de la comunicación

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la comunicación, los encuestados respondieron con un porcentaje de 46% que casi nunca sugieren recomendaciones al servicio de terapia física referente a su tratamiento, también respondieron con 44% que nunca los terapeutas realizan reuniones para socializar con los pacientes, y con un porcentaje de 43% que a veces los terapeutas son comunicativos con los pacientes y sus familiares.

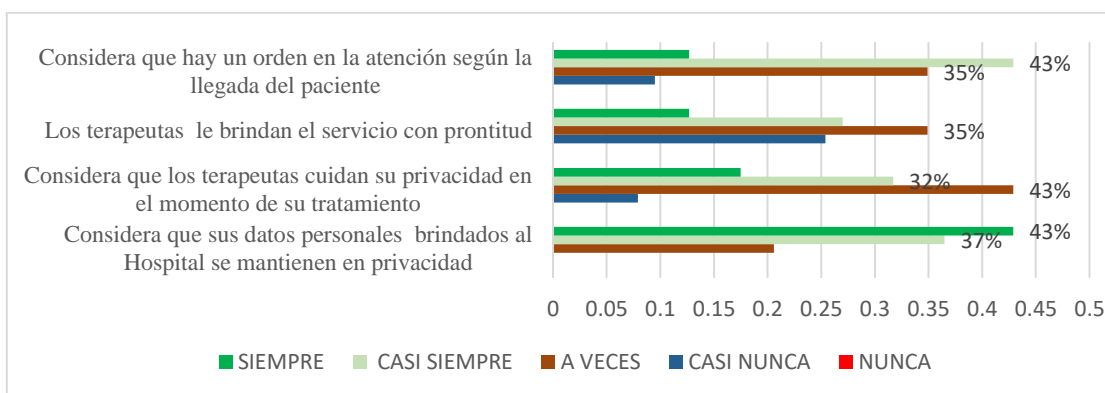
### 3.1.4. Estadísticos descriptivos de la Identidad



**Figura N°4:** Frecuencia y porcentaje de la identidad

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la identidad de la variable clima laboral, los pacientes encuestados respondieron con un porcentaje de 57% que casi siempre consideran que los terapeutas se sienten comprometidos con la pronta recuperación de los pacientes así mismo con un porcentaje de 48% que a veces los terapeutas se identifican antes de empezar el tratamiento y también con 46% que casi siempre los pacientes recomiendan el servicio de terapia física a sus amigos o familiares.

### 3.1.5. Estadísticos descriptivos de la Fiabilidad

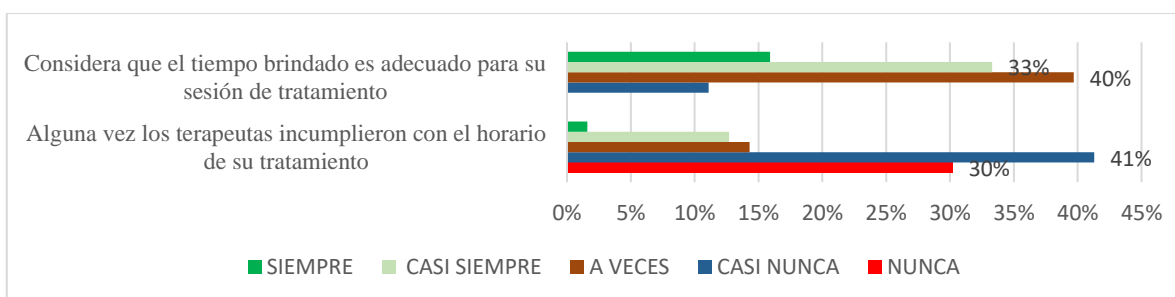


**Figura**

**N°5:** Frecuencia y porcentaje de la fiabilidad

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la fiabilidad, los encuestados respondieron con un porcentaje de 43% que siempre consideran que los datos personales brindados al Hospital se mantienen en privacidad, así mismo con un porcentaje de 43% que a veces consideran que los terapeutas cuidan su privacidad en el momento de su tratamiento, y también con un porcentaje de 32% que a veces los terapeutas le brindan el servicio con prontitud.

### 3.1.6. Estadísticos descriptivos de la Capacidad de respuesta

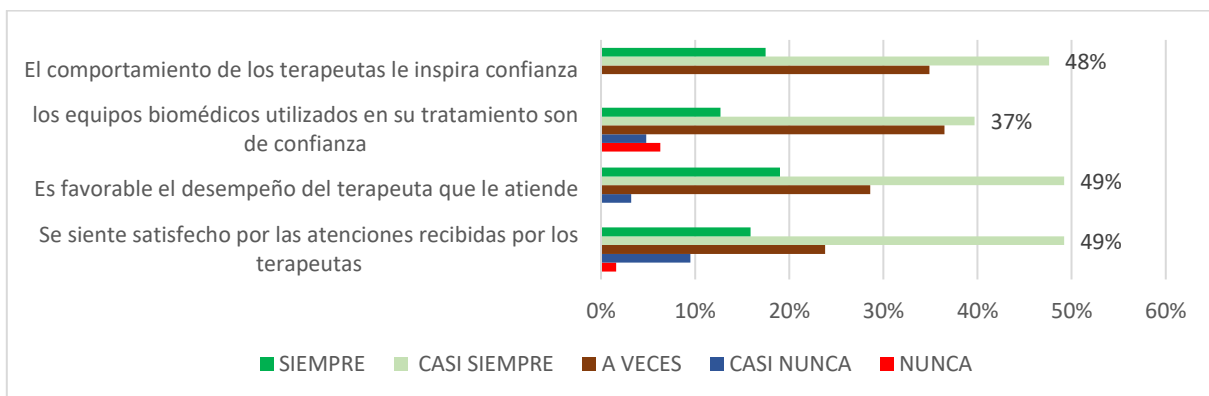


**Figura N°6:** Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta



Con respecto a las preguntas de los indicadores de la capacidad de respuesta, los encuestados respondieron con un el 41% que casi nunca los terapeutas incumplieron con el horario de su tratamiento y también con 40% que a veces consideran que el tiempo brindado es adecuado para su sesión de tratamiento y con 33% que casi siempre consideran que el tiempo brindado es adecuado para su sesión de tratamiento.

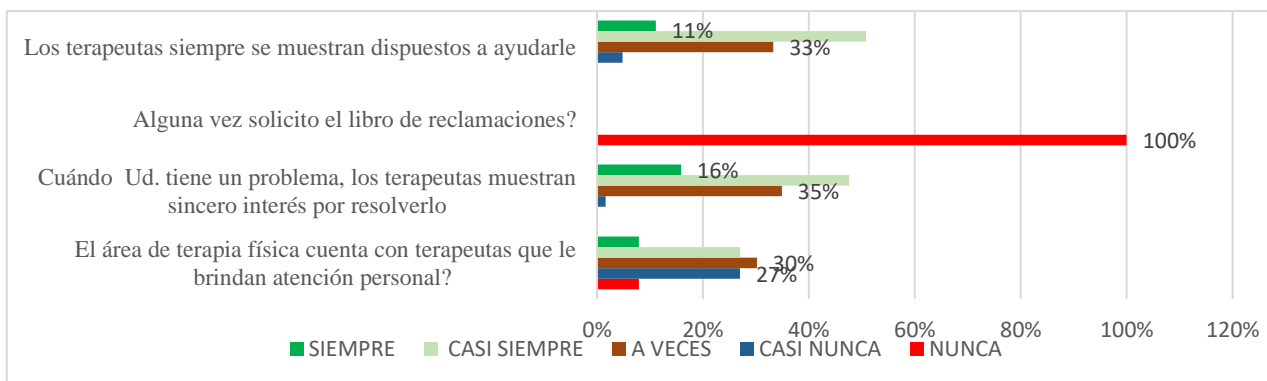
### 3.1.7. Estadísticos descriptivos de la Seguridad



**Figura N°7:** Frecuencia y porcentaje de la seguridad

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la seguridad los encuestados respondieron con un porcentaje de 49% que casi siempre se sienten satisfechos por las atenciones recibidas por los terapeutas, también con un el 48% que casi siempre el comportamiento de los terapeutas les inspira confianza y con un porcentaje de 37% que a veces los equipos utilizados en su tratamiento son de confianza.

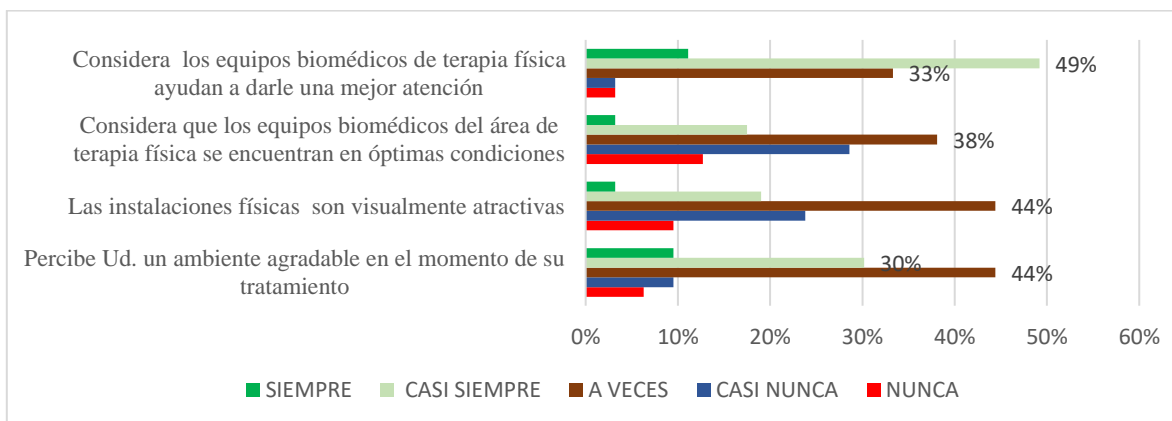
### 3.1.8. Estadísticos descriptivos del Empatía



**Figura N°8:** Frecuencia y porcentaje de la empatía

Con respecto a las preguntas de los indicadores de la empatía, los pacientes encuestados respondieron con un porcentaje de 100% que nunca solicitaron el libro de reclamaciones, también con un porcentaje de 51% que casi siempre los terapeutas están dispuestos a ayudarles, y con un porcentaje de 48% que casi siempre cuando tienen un problema los pacientes, los terapeutas muestran cenicero interés por resolverlo.

### 3.1.9. Estadísticos descriptivos de Tangibles



**Figura N°9:** Frecuencia y porcentaje de las tangibles

Con respecto a las preguntas de los indicadores de las tangibles, los encuestados respondieron con un porcentaje de 49% que casi siempre los equipos biomédicos de terapia física ayudan a darle mejor atención, también se puede observar con un porcentaje de 44% que a veces las instalaciones físicas son visualmente atractivas y con un porcentaje de 38% que a veces los equipos biomédicos del área de terapia física se encuentran en óptimas condiciones.

### 3.2. Estadísticos Contrastación de hipótesis

Según Anderson (1999) citado por Barrera (2014) manifiesta que el Rho de Spearman califica de -1.0 hasta el +1.0, esto es igual a: los valores que están cercas a +1.0 refieren que existe una fuerte relación entre las clasificaciones, es así que cada vez que aumente un rango el otro también aumenta, y los valores cercanos a -1.0 indican que existe una fuerte relación negativa entre las clasificaciones, es decir que cada vez que aumenta un rango el otro descende, pero cuando el valor es 0.0 esto indica que no existe una correlación.

**Tabla10: Coeficiente de correlación por jerarquías Rho de Spearman**

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe relación
+0.91 a +1.00	Correlación positiva débil
+0.76 a +0.90	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.11 a +0.50	Correlación positiva muy fuerte
+0.01 a +0.10	Correlación positiva perfecta

### 3.2.1 Prueba de hipótesis general

#### 3.2.1.1. Prueba de hipótesis entre clima laboral y calidad de servicio

HO: No existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

			Clima laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla N°11: prueba de hipótesis correlacional entre clima laboral y calidad de servicio**

**Interpretación:** Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada se desarrolló el análisis respectivo referente a los resultados de la encuesta, usando el SPSS 25.

Se puede observar que el valor de Sig. Bilateral = 0.000, siendo menor a 0.05, es por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, esto indica que si existe relación entre ambas variables. Es así que hay suficiente evidencia estadística para poder afirmar la relación entre las variables mencionad con el coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.650, de manera que se considera una correlación positiva considerable.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

#### 3.2.2.1. Prueba de hipótesis entre ambiente físico y calidad de servicio

HO: No existe relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°12: prueba de hipótesis correlacional entre ambiente físico y la calidad de servicio**

			Ambiente físico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	63	63
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	63	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se desarrolló el análisis respectivo referente a los resultados de la encuesta, usando el SPSS 25.

Se observa que el valor Sig. Bilateral = 0.001, esto nos indica que es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos indica que si existe relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio. Es así que hay suficiente evidencia estadística para poder afirmar la relación con el coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.417, de manera que se considera una correlación positiva media.

### 3.2.2.2. Prueba de hipótesis entre motivación y calidad de servicio

H0: No existe relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°13: prueba de hipótesis correlacional entre la motivación y calidad de servicio**

		Motivación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,427**
		N	63
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	63

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Teniendo en cuenta la segunda hipótesis específica planteada, se desarrolló el análisis respectivo usando el SPSS 25 referente a los resultados de la encuesta.

Se observar que el valor de Sig. Bilateral = 0.000, esto nos indica que es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna que nos indica que si existe relación entre la motivación y calidad de servicio. Es así que hay suficiente evidencia estadística para poder afirmar la relación, con el coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.427, de manera que se considera una correlación positiva media.

### 3.2.2.3. Prueba de hipótesis entre la comunicación y calidad de servicio

H0: No existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°14: prueba de hipótesis correlacional entre la comunicación y calidad de servicio**

			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Teniendo en cuenta la tercera hipótesis específico planteada, se desarrolló el análisis respectivo usando el SPSS 25 referente a los datos de la encuesta.

Se visualiza el valor de Sig. Bilateral = 0.000, esto nos indica que es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna que nos indica que si existe relación entre la comunicación y calidad de servicio. Por ello hay evidencia suficiente para poder afirmar la relación usando el coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.431, de manera que se considera una correlación positiva media.

### 3.2.2.4. Prueba de hipótesis entre la identidad y calidad de servicio

H0: No existe relación entre la identidad y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe relación entre la identidad y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.

**Tabla N°15: prueba de hipótesis correlacional entre la identidad y calidad de servicio**

		Identidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,604**
		N	63
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,604**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Teniendo en cuenta la cuarta hipótesis específica planteada, se desarrolló el análisis respectivo utilizando el SPSS 25, referente a los datos de la encuesta.

Se visualiza el valor de Sig. Bilateral = 0.000, esto indica que es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos indica que si existe relación entre la identidad y la calidad de servicio. En consecuente existe evidencia suficiente estadística para poder afirmar la correlación que existe, mediante el nivel de relación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.604.

#### IV. DISCUSIÓN

Con los resultados adquiridos del clima laboral y calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan Lurigancho 2019 se contrastará opiniones similares o en contra de los autores ya mencionados en la presente investigación, considerando los resultados más relevantes.

Según el objetivo general, determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019, los resultados de la tabla N°11 se evidencio una correlación positiva considerable ( Rho de Spearman = 0,650), datos que al ser comparados con lo encontrado por Albuja (2015) en su tesis titulado: “El clima laboral y su relación con la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, distrito de Lince, año 2015”, con un coeficiente positiva considerable Rho de Spearman = 0.875, quien manifestó que si existe relación significativa entre el clima laboral y calidad de servicio, así mismo Sotelo y Figueroa (2017), en su investigación titulado: “el clima organizacional y su correlación con la calidad de servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, con un coeficiente positiva considerable Rho de Spearman = 0.954, quien dice que existe una alta correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio. Con estos resultados se confirma que el clima laboral si contribuye de una manera favorable con la calidad de servicio, además Venegas (2015) indica que el clima laboral es la agrupación de percepciones que los trabajadores obtienen con respecto a la institución por lo que determina el ambiente emocional, esto influye en la manera de relación con la empresa, los jefes y colaboradores.

Según el primer objetivo específico, identificar la relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019, se apreció en nuestros resultados, que el 37% de los encuestados consideran que el área de terapia física a veces se encuentra limpio, por otra parte, el 44% de los encuestados manifestaron que a veces se encuentran cómodos con el espacio de las cabinas. Los resultados de la tabla N°12 se evidencio un nivel de correlación positiva media (Rho de Spearman = 0,417), datos que al ser comparados con lo encontrado por Díaz (2019) en su tesis titulado: “calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura



en el año 2018”, con un coeficiente positiva considerable Rho de Spearman = 0.720 señala que existe relación significativa entre ambiente físico y calidad de servicio, así mismo Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su tesis titulado: “el clima organizacional y su relación con la calidad de servicios públicos de salud”, con un coeficiente positiva considerable Rho de Spearman = 0.700 quien indico que si existe relación entre las dos variables. Estos resultados nos indica si hay un orden y limpieza del ambiente físico se da una buena calidad de servicio es por ello que se afirma que el ambiente físico ayuda de una manera favorable a la calidad de servicio, además Waldron (2017) manifiesta que el ambiente físico dentro permite la atracción de los clientes si están en un orden adecuado y no impida la circulación de los clientes, estos pueden ser como las instalaciones, color de las paredes internas y externas de la empresa, los equipos tecnológicos, también la temperatura influye en el ambiente físico, todo ello implica que los usuarios de la institución queden satisfechos.

Según el segundo objetivo específico, identificar la relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019, en los resultados se puede verificar que la mayoría de los encuestados con un 48% refieren que los terapeutas que se esfuerzan en su trabajo casi siempre deben recibir una bonificación extra, por otro lado, también respondieron con 22% que casi siempre reconocen y felicitan a un terapeuta por las atenciones recibidas. Los resultados obtenidos en la tabla N°13 presenta una relación positiva media de Rho de Spearman = 0.427, datos que al ser comparados con lo encontrado por Castro (2018) en su tesis titulado: “Clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018”, quien dice que existe una amplia relación entre ambas variables, y también que existe una relación positiva considerable Rho de Spearman = 0.604, de igual manera Pereira (2014), en su tesis titulado “clima laboral y calidad de servicio al cliente en el Hospitales privados de la zona 9 de la ciudad”, en donde el alfa de Cronbach es muy alta en ambas variable = 0.710, por ello manifiesta que el clima laboral tiene relación con la calidad de servicio. Con estos resultados se afirma que si los colaboradores reciben motivación continúa se sentirán satisfecho e identificados con la empresa por ello los clientes recibirán un nivel alto de calidad de servicio, además Newstrom (2011) manifiesta que la motivación laboral como el conjunto de fuerzas externas e internas que permiten que el colaborador decida una acción y actúe de cierta forma, esta conducta esta direccionada al logro de los objetivos organizacionales.

Según el tercer objetivo específico, identificar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019, con resultado de confiabilidad muy alta alfa de Cronbach = 0,901 y en la tabla N°14 se evidenció correlación positiva media (Rho de Spearman = 0,431), datos que son comparados con lo encontrado por Pajuelo (2016) en su tesis titulado: “Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016”, quien afirmó la relación existente entre las variables, con un resultado de confiabilidad alta alfa de Cronbach = 0.715, así mismo Camacho (2010), en su tesis titulado: “El clima laboral y su influencia en la calidad del servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar”, quien obtuvo un Rho de Spearman = 0.812 un nivel de correlación positiva considerable, manifiesta que si existe una correlación en mencionadas variables. Con estos resultados se confirma que la interacción de ideas que se realizan en la comunicación tiene una relación directa con la calidad de servicio, además Fernández (2015) indica que los trabajadores que conviven dentro de un ambiente laboral necesitan expresar adecuadamente sus ideas a fin de mejorar la comunicación y de esta forma estar satisfechos con la labor que desempeñan.

Según el cuarto objetivo específico que consistió en identificar la relación entre la identidad y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019, los resultados obtenidos en la tabla N°15 se registró un grado de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0,604), datos que al ser comparados con lo encontrado por Amable (2015) en su tesis titulado: “El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio de las cajas municipales”, quien indica que la identidad organizacional influye en la calidad de servicio, así mismo Rodríguez (2015), en su tesis titulado: “clima laboral y calidad de servicio en el ministerio de coordinación de desarrollo social”, quien dice que existe una relación en las variables mencionadas. Con estos resultados se confirma que la identidad si contribuye de una manera favorable con la calidad de servicio, además Según Duque y Carbajal (2015) señalaron que identidad organizacional referida a como se percibe a la organización por las personas que la conforman relacionadas a sus características y valores colectivos de la organización, así como a la imagen que la organización proyecte.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Se logró determinar que existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0,650) siendo esta una relación positiva considerable. Se concluye, que en la medida que mejore considerablemente el clima laboral mejorara la calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan de Lurigancho 2019.

**Segunda.** Se logró identificar que existe relación entre ambiente físico y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0,417) siendo esta una relación positiva media. Concluyendo que en la medida se mejore el ambiente físico mejorara la calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan de Lurigancho 2019.

**Tercera.** Se logró identificar que existe relación entre la motivación y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0,427) siendo esta una relación positiva media. Se concluye a medida mejore los programas de motivación mejorara la calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan de Lurigancho 2019.

**Cuarta.** Se logró identificar que existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0,431) siendo esta una relación positiva media. Concluyendo que a medida que se mantenga una buena comunicación entre terapeutas sumara en la mejora de la calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan de Lurigancho 2019.

**Quinta.** Se logró identificar que existe relación entre la identidad y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0,604) siendo esta una relación positiva considerable. Se concluye que a medida los terapeutas se sientan identificados con la empresa mejorara la calidad de servicio en el área de terapia física del Hospital Sisol Salud de San Juan de Lurigancho 2019.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A través de los resultados que se lograron obtener en esta investigación permiten realizar las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Se recomienda establecer y mantener una armoniosa relación entre el jefe del servicio y los terapeutas mediante actividades de motivación, reuniones de confraternidad y establecer trabajo en equipo.

**Segunda.** Se recomienda invertir en la adquisición de nuevos equipos biomédicos que será un factor importante para los terapeutas para seguir desarrollando la recuperación rápida de los pacientes.

**Tercera.** Se recomienda desarrollar estrategias de motivación y establecer planes de premios y recompensas trimestrales para impulsar la competitividad entre los terapeutas donde en premio sea un estímulo para desarrollar la productividad de los colaboradores.

**Cuarto.** Se recomienda realizar actividades recreativas, donde los colaboradores creen lazos de confianza, permite que se relajen, se integren y se conozcan en el aspecto no laboral así afianzar la comunicación, también crear y desarrollar una comunicación directa mediante las plataformas virtuales como el Facebook, correos, WhatsApp, entre otros.

**Quinto.** Se recomienda difundir y enseñar a los colaboradores la importancia de las actividades que realiza la empresa que hace, que dice y que comunica para ello se debe de tener claro los objetivos de la empresa.

## VII. REFERENCIAS

- Amable, A. (2015). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio de las cajas municipales* (Tesis pregrado). Universidad Del Callao. Callao, Perú
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal Service Quality and External Service Quality Using Two Versions of Servqual Scale: An Empirical Evidence from Five Malls in the Capital City of Saudi Arabia. *Business: Theory & Practice*, 20, 158–169. <https://doi.org/10.3846/btp.2019.15>
- Anderson, K. K. A. co., & Ramirez, S. S. R. co. (2018). Workplace Culture: Preventing Sexual Harassment: Educators must create a safe working environment for staff and students. *School Business Affairs*, 84(4), 22–24. Retrieved from <http://search.Ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=129239501&lang=es&site=eds-live>
- Arora, P., & Narula, S. (2018). Linkages Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Literature Review. *IUP Journal of Marketing Management*, 17(4), 30–53. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=134043007&lang=es&site=eds-live>
- Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis Metodología de la investigación Científica*. (6ta, ed.). México D.F., México: Interamericana Editores S.A.
- Camacho, B. (2010). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Castro (2018) *Clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Caparrós, J. (2017). El clima laboral y su impacto en la salud del trabajador. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (145), 82–85. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&dbfua&AN=122263317&lang=es&site=edslive>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. (3ª ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Cuevas, G., Mercado, E. y Suarez, M. (2012). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Diamond, M. A. (2017). Discovering Organizational Identity: Dynamics of Relational Attachment. Columbia, Missouri: University of Missouri. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1498004&lang=es&site=eds-live>
- Diario El comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe.cdn.ampproject.org/v/s/elcomercio.pe/amp/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia>
- Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion-pe.cdn.ampproject.org/v/s/gestion.pe/amp/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion>
- Díaz, L. (2019). *Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur de la ciudad de Piura en el año 2018* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Piura, Perú
- Duque, R. y Carbajal, M. (2015). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Ferrer, B. (2010). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (4ra, ed.). Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis, Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”). Recuperado de: <http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>
- Gomez, A. (2012). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ra, ed.). Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- González Á. (2015). Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida en Entidades Bancarias a Través De La Escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogradina*, 25(1), 113–135.

Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=103735653&lang=es&site=eds-live>

Guillén, M. (agosto, 2012). *Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir de análisis de dos de sus dimensiones*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=4d9303c465ad44ead748d7b4765ca61%40sessionmgr103>

Hasanuddin, I., Iqbal, M., Suparno, Ghazilla, R. A. R., & Erwan, F. (2019). The Effect of Working Environment and Motivation towards Labors' Performance: A Case Study in Aceh at PT Pupuk Iskandar Muda. *Aceh International Journal of Science & Technology*, 8(1), 35–40. <https://doi.org/10.13170/8.1.13049>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigación Científica*. (6ta, ed.). Mexico D.F., Mexico: Interamericana Editores S.A.

Hsiao- Chi Ling, & Chiao Chao. (2019). The Quality of Service at Community Health Centers in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 12(1), 340–352. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=137416285&lang=es&site=eds-live>

Katunský, D., Kamenský, M., Katunská, J., & Zozulák, M. (2016). External Climatic Conditions and Thermal-Humidity Internal Parameters Changes in Working Environment of Production Building. *Applied Mechanics and Materials*, 115. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=RN604640153&lang=es&site=eds-live>

Lee, C., & Youngjin Hur. (2019). Service quality and complaint management influence fan satisfaction and team identificación. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 47(2), 1–15. <https://doi.org/10.2224/sbp.7566>

Lomendra, V., Sharmila, P., Roubina T. D., J., Ganess, D., & Meh Zabeen, S. N. (2019). Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Studies in Business & Economics*, 14(1), 259–270. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0020>

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de magister). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Matagalpa, Ecuador.

- Matsumoto, R. (octubre, 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181 - 209. Recuperado de <https://bit.ly/2OvNq9g>
- Mellott, A. (2018). *S.E.E.: A Solution to Turnover. Exchange* (19460406), (243), 24–26. Retrieved from [American Psychological Association http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=131552413&lang=es&ste=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=131552413&lang=es&ste=eds-live)
- Nielsen, K., Jørgensen, M. B., Garde, A. H., & Clausen, T. (2016). Do working environment interventions reach shift workers? *International archives of occupational and environmental health*, (1), 163. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=RN374233784&lang=es&site=eds-live>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª ed.). México D.F.: Mac Graw Hill.
- Ojasalo, J. (2018). Short- and Long-Term Dynamics of Service Quality: A Literature Review. *Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference*, 18–25. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=133418483&lang=es&site=eds-live>
- OMS. (2017). *Informe sobre la salud en el mundo 2013: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal*. Recuperado de: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s22233es/s22233es.pdf>
- OPS. (2019). *Sistemas de salud de América Latina y el Caribe* (: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal. Recuperado de: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s22233es/s22233es.pdf>
- Pajuelo D. (2016). *Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte de Justicia de Huánuco sede Pachitea*, periodo 2016. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Pereira (2014). *Clima laboral y calidad de servicio al cliente en el Hospitales privados de la zona 9 de la ciudad*. Universidad Rafael Landívar
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. España: Editorial Acad Mica.
- Radić, A., Björk, P., & Kauppinen-Räsänen, H. (2019). Cruise Holidays: How On-Board Service Quality Affects Passengers' Behavior. *Tourism in Marine Environments*, 14(1), 45–59. <https://doi.org/10.3727/154427319X15471581334642>



- Rodriguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. (Tesis de maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui, Ecuador.
- Rivas, A. (2010). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ra, ed.). Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tamayo, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Venegas, S. (2015). Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa. Santiago, Chile: Ediciones UC. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718614&lang=es&site=eds-live>
- Velmurugan, G., Shubasini, R., SaravanaBhavan, N., & Selvam, V. (2019). A Study on Service Quality of a Health Care Organization. *International Journal of Online Engineering*, 15(10), 91–106. <https://doi.org/10.3991/ijoe.v15i10.10906>
- Vilalta, C. (2016). Análisis de datos. Mexico. Editorial: Cide. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6079367939>
- Villalobos, C. (2015). *Impacto de la inversión pública en el sector salud, en la calidad de los servicios de salud, por parte de la municipalidad Distrital de Tabaconas periodo 2011 – 2014*. Universidad nacional de Trujillo. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2040/villalobosvargas\\_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2040/villalobosvargas_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Waldron, K. (2017). Implementing a collaborative working environment using Agile: the LexisNexis experience. *Legal Information Management*, (1), 16. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.495806110&lang=es&site=eds-live>
- Wali, A. (2017). Impact of Service Quality on Customers Loyalty: A Study of Islamic Banks Customers. *Journal of Managerial Sciences*, 11, 215–244. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130384030&lang=es&site=eds-live>
- Zainudin, M. I., Rashid, M. S. A., Murugeesan, Y., Che Zainal, C. N. A. S., & Malek, S. N. A. (2019). Islamic Working Environment, Organizational Commitment and Employee's Job Satisfaction and Performance in Malaysia Service Industry: A Conceptual Paper. *Global Business&ManagementResearch*, 11(1),3645.Retrievedfrom<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136667841&lang=es&site=eds-live>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables y dimensiones	Metodología-Técnica e Instrumento
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>VARIABLE 1:</b> <b>CLIMA LABORAL</b>  <b>DIMENSIONES:</b> <b>1. Ambiente físico</b> <b>2. Motivación</b> <b>3. Comunicación</b> <b>4. identidad</b>	Método de investigación Tipo: aplicada Diseño: no experimental Nivel: correlacional Enfoque: cuantitativo  Población: 67  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario
<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>		Validez: el instrumento será validado a través del juicio de tres expertos en el área metodológica.  Confiabilidad: se aplicará la escala de tipo Likert, será elaborado por el alfa de cron Bach también se utilizará el software estadístico SPSS versión 23.
¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Siso Salud, San Juan de Lurigancho2019?	Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.		
¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho2019?	Existe relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	Identificar la relación entre el ambiente físico y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.		

¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?	Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	Identificar la relación entre la motivación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	<b>VARIABLE 2:</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  <b>DIMENSIONES:</b> 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Tangibles.	
¿De qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?	Existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	Identificar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.		
¿De qué manera la identidad organizacional se relaciona con la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019?	Existe relación entre la identidad organizacional y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.	Identificar la relación entre la identidad organizacional y la calidad de servicio del área de terapia física del Hospital Sisol Salud, San Juan de Lurigancho 2019.		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Escala de valoración
Clima laboral	Ambiente físico	Higiene de trabajo	1. ¿Considera Ud. que el ambiente de terapia física se encuentra limpio?	Escala de Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre
			2. ¿Los materiales que les brinda el área de terapia física son limpios?	
		Condiciones de trabajo	3. ¿Se encuentra Ud. cómodo en el espacio de las cabinas?	
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente se encuentra libre para realizar su tratamiento?	
	Motivación	Reconocimiento de logros	5. ¿Considera Ud. que los incentivos deben ser premio para el mejor desempeño de los trabajadores?	
			6. ¿El área de terapia física tiene un programa de incentivos para el desempeño del personal?	
		Remuneración en relación al esfuerzo	7. ¿Considera Ud. que el sueldo percibido por los trabajadores influye en su desempeño?	
			8. ¿Alguna vez Ud. recibió una mala atención por parte de los trabajadores?	
	Comunicación	Relaciones sociales	9. ¿El área de terapia física le informa sobre el proceso del tratamiento del servicio?	
			10. ¿Ud. ha recibido información de los equipos biomédicos que viene utilizando?	
		Generación de libre de ideas	11. ¿Ud. ha recibido información sobre alguna duda en cuanto sus exámenes médicos?	
			12. ¿Ud. ha recibido alguna charla sobre el tratamiento adecuado de enfermedades comunes?	
	Identidad	Colaboradores comprometidos	13. ¿Considera Ud. que los trabajadores están adecuadamente uniformados?	
			14. ¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten comprometidos con su pronta recuperación?	
		imagen de la organización	15. ¿Ud. recomienda el servicio de terapia física a sus amigos o familiares?	
			16. ¿Los trabajadores se identifican antes de empezar el tratamiento?	
			17. ¿Considera Ud. que hay orden en la atención según la llegada del paciente?	

Calidad de servicio	Fiabilidad	Respeto a la orden de llegada	18. ¿Los trabajadores le brindan el servicio con prontitud?	Escala de Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre
		Privacidad de los pacientes	19. ¿Considera Ud. que los trabajadores cuidan su privacidad en el momento de su tratamiento?	
			20. ¿Considera Ud. que sus datos personales brindados lo mantienen en privacidad?	
	Capacidad de respuesta	Tiempo de duración del tratamiento	21. ¿Considera Ud. el tiempo brindado es adecuado para su sesión de tratamiento?	
			22. ¿Alguna vez los trabajadores no cumplieron con el horario de su tratamiento?	
	Seguridad	Confianza	23. ¿El comportamiento de los colaboradores de terapia física le inspira confianza?	
			24. ¿Ud. cree que los trabajadores respetan su orden de llegada para su atención?	
		Conformidad	25. ¿Es óptimo el desempeño del trabajador que le atiende?	
			26. ¿Recibe Ud. realmente una atención de profesionales capacitados?	
	Empatía	Atención	27. ¿Los colaboradores del área de terapia física siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	
			28. ¿El área de terapia física cuenta con colaboradores que le brindan atención personalizada?	
		Necesidades	29. ¿Cuándo un Ud. tiene un problema, los colaboradores muestran sincero interés por resolverlo?	
			30. ¿El área de terapia física cuenta con empleados que le brindan atención personal?	
	Tangibles	Equipos	31. ¿Considera Ud. los equipos biomédicos del área de terapia física ayuda a darle una mejor atención?	
			32. ¿Considera Ud. los equipos biomédicos del área de terapia física se encuentra en óptimas condiciones?	
		Infraestructura	33. ¿Las instalaciones físicas del área de terapia física son visualmente atractivas?	
			34. ¿Ud. percibe un ambiente agradable en el momento de su tratamiento?	

### Anexo 3: Cuestionario

#### Cuestionario

Estimado paciente, a continuación, se presenta un conjunto de ítems por favor responder con sinceridad, ya que ello dependerá que los resultados obtenidos de esta investigación sean confiables. Asimismo, recordar que este cuestionario es anónimo, por ello se le agradece por responder con toda sinceridad. Para ello, se deberá marcar con un aspa (X) la opción que crea conveniente. Para cada ítem se considera las siguientes escalas: **1=NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3=A VECES, 4=CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE**

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el ambiente de terapia física se encuentra limpio?					
2	¿Las sabanas y toallas que se les brinda para su tratamiento se encuentran limpios?					
3	¿Se encuentra Ud. cómodo con el espacio de las cabinas?					
4	¿El área de terapia cuenta con zonas de riesgos accesibles?					
5	¿Cree Ud. que los terapeutas deben recibir premios de acuerdo a su desempeño?					
6	¿Reconoce y felicita a un terapeuta por sus atenciones recibidas?					
7	¿Considera que el sueldo percibido por los terapeutas influye en su desempeño?					
8	¿Los terapeutas que se esfuerzan en su trabajo deben recibir una bonificación extra?					
9	¿Los terapeutas son comunicativos con Ud. y sus familiares?					
10	¿Los terapeutas organizan reuniones para socializar con los pacientes?					
11	¿Sugiere recomendaciones al terapeuta referente a su tratamiento?					
12	¿Cree Ud. que toman en cuenta su protocolo establecido en su tratamiento?					
13	¿Los terapeutas están comprometidos en la realización de tu trabajo?					
14	¿Considera que los terapeutas se sienten comprometidos con su pronta recuperación?					

15	¿Ud. recomienda el servicio de terapia física a sus amigos o familiares?					
16	¿Los terapeutas se identifican antes de empezar el tratamiento?					
17	¿Considera que hay un orden en la atención según la llegada del paciente?					
18	¿Los terapeutas le brindan el servicio con prontitud?					
19	¿Considera que los terapeutas cuidan su privacidad en el momento de su tratamiento?					
20	¿Considera que sus datos personales brindados al Hospital se mantienen en privacidad?					
21	¿Considera que el tiempo brindado es adecuado para su sesión de tratamiento?					
22	¿Alguna vez los terapeutas incumplieron con el horario de su tratamiento?					
23	¿El comportamiento de los terapeutas le inspira confianza?					
24	¿Los equipos biomédicos utilizados en su tratamiento son de confianza?					
25	¿Es favorable el desempeño del terapeuta que le atiende?					
26	¿Se siente satisfecho por las atenciones recibidas por los terapeutas?					
27	¿Los terapeutas siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?					
28	¿Alguna vez solicitó el libro de reclamaciones?					
29	¿Cuándo Ud. tiene un problema, los terapeutas muestran sincero interés por resolverlo?					
30	¿El área de terapia física cuenta con terapeutas que le brindan atención personal?					
31	¿Considera los equipos biomédicos de terapia física ayudan a darle una mejor atención?					
32	¿Considera que los equipos biomédicos del área de terapia física se encuentran en óptimas condiciones?					
33	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
34	¿Percibe Ud. un ambiente agradable en el momento de su tratamiento?					

## Anexo 4: Validación de instrumento



1

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BANDALES GARDENAS, MIGUEL  
 I.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV-DTC  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BALDEON GASTAN ISABEL MADILUZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83%

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 21 de SEPTIEMBRE del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARRALES CONDENS, MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV - DTC  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BAIDEON GOSTAR, ISABEL PRIMI/43

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84% / 0

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84%  
10

Ate 21 de Julio del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 08432636

(2)

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO ROBERTO PEREZ HUARDIA  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BALDEÓN GASPAR ISABEL MARILUZ

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICARLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate 21 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante  
DNI N° 08978788



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO ROBERTO PÉREZ HUACHÁN  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BALDON GONZALEZ ISABEL MARILUZ

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Ate, 9/ de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante  
DNI N° 08978788

3

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. ALONSO LOPEZ, ALFREDO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR - INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BALDEON GASPAR ISABEL MARILUZ

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 21 de SEPTIEMBRE del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 09460324

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) ALONSO LÓPEZ, ALFREDO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR - INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BALEÓN GASPAR ISABEL MARILUZ

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.		✓			81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81%

Ate, 21 de Setiembre del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 09460324

## Anexo 5: Matriz de datos de la variable Clima Laboral

V1	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	PROMEDIO
E1	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
E2	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	2	3	5	14	5	4	4	3	16	68
E3	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	2	4	16	72
E4	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	2	4	13	60
E5	3	3	3	4	13	5	3	3	4	15	3	1	2	3	9	4	3	4	3	14	51
E6	3	3	3	4	13	2	4	5	5	16	2	2	2	2	8	4	4	4	3	15	52
E7	4	2	3	4	13	3	2	5	5	15	3	1	1	3	8	3	4	4	3	14	50
E8	4	4	4	5	17	2	2	4	4	12	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16	54
E9	3	2	2	4	11	4	1	5	4	14	3	1	1	3	8	3	3	3	2	11	44
E10	4	4	5	5	18	5	3	5	5	18	2	1	3	4	10	4	4	4	3	15	61
E11	5	3	3	5	16	4	3	5	5	17	3	1	2	4	10	4	4	4	4	16	59
E12	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	2	1	1	4	8	4	4	4	3	15	59
E13	4	3	3	4	14	5	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	52
E14	5	4	4	4	17	4	2	4	5	15	3	1	1	3	8	4	4	3	2	13	53
E15	2	2	2	4	10	4	2	3	4	13	4	2	4	4	14	4	4	4	3	15	52
E16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	1	2	4	12	4	5	5	4	18	65
E17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	1	5	14	5	4	4	3	16	70
E18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	1	1	5	12	5	5	5	5	20	70
E19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	1	5	5	16	5	5	5	2	17	71
E20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	1	1	5	12	5	5	5	4	19	69
E21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	1	2	4	11	4	5	3	2	14	65
E22	4	4	3	5	16	5	4	4	5	18	4	1	4	5	14	5	5	4	3	17	65
E23	3	2	3	4	12	4	5	3	4	16	3	1	3	3	10	4	5	4	3	16	54
E24	3	3	4	5	15	5	2	4	3	14	3	2	2	3	10	5	4	4	3	16	55
E25	4	4	2	3	13	5	2	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	5	3	16	57
E26	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18	3	2	2	3	10	5	3	4	2	14	57

E27	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	2	4	4	14	4	4	3	3	14	57
E28	2	3	3	4	12	5	2	5	4	16	2	1	2	3	8	4	3	2	2	11	47
E29	3	4	3	4	14	5	4	3	4	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	53
E30	4	3	3	5	15	4	4	4	3	15	2	1	2	3	8	4	4	2	3	13	51
E31	3	3	4	4	14	4	1	4	4	13	1	1	1	4	7	4	4	2	2	12	46
E32	3	3	3	3	12	4	2	4	4	14	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14	49
E33	3	3	3	4	13	4	2	4	4	14	3	1	2	4	10	3	4	4	3	14	51
E34	3	3	3	3	12	3	2	4	4	13	3	2	2	4	11	4	4	4	3	15	51
E35	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	5	4	5	18	60
E36	3	4	3	4	14	2	5	5	5	17	1	3	3	2	9	4	4	4	4	16	56
E37	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	54
E38	3	3	3	4	13	4	2	5	5	16	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	55
E39	3	4	4	5	16	5	1	5	5	16	3	1	1	5	10	5	4	3	3	15	57
E40	3	4	3	5	15	5	2	5	5	17	4	1	2	3	10	4	3	3	3	13	55
E41	4	4	3	3	14	4	4	5	4	17	3	1	2	4	10	4	4	4	4	16	57
E42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15	5	4	3	3	15	62
E43	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	5	1	3	4	13	4	4	3	3	14	58
E44	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	2	3	4	13	4	4	5	5	18	59
E45	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	53
E46	3	3	1	5	12	4	4	4	4	16	5	2	2	5	14	4	4	4	4	16	58
E47	4	4	2	4	14	4	2	4	4	14	4	1	4	5	14	4	4	2	3	13	55
E48	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	2	3	3	12	4	3	3	3	13	52
E49	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	2	2	5	13	5	3	3	3	14	64
E50	4	3	2	5	14	5	2	5	5	17	2	1	2	2	7	4	3	3	2	12	50
E51	3	4	3	3	13	4	4	5	5	18	5	1	2	3	11	5	3	3	3	14	56
E52	4	4	3	5	16	5	3	5	5	18	3	2	2	5	12	5	3	2	3	13	59
E53	3	4	3	5	15	5	2	5	5	17	4	1	1	3	9	4	4	3	3	14	55
E54	4	3	5	5	17	5	3	5	5	18	2	2	2	3	9	4	4	3	3	14	58
E55	3	3	4	5	15	5	3	4	5	17	3	2	2	3	10	3	5	5	5	18	60
E56	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	2	1	1	5	9	3	5	5	5	18	65
E57	3	3	2	5	13	5	5	5	5	20	2	2	2	4	10	3	4	4	4	15	58
E58	3	3	3	5	14	5	2	3	5	15	3	2	3	4	12	4	4	4	4	16	57
E59	4	4	3	5	16	5	4	3	4	16	3	2	2	3	10	4	4	3	3	14	56
E60	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	3	2	2	4	11	4	4	4	3	15	59
E61	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	2	2	4	11	3	4	4	4	15	63
E62	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	67
E63	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	3	1	3	3	10	5	3	3	4	15	62

## Anexo 6: Matriz de datos de la variable calidad de servicio

V2	P17	P18	P19	P20	D1	P21	P22	D2	P23	P24	P25	P26	D3	P27	P28	P29	P30	D4	P31	P32	P33	P34	D5	PROMEDIO
E1	3	3	3	3	12	4	2	6	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	60
E2	3	3	3	3	12	4	4	8	3	4	3	4	14	3	1	4	4	12	4	4	4	4	16	62
E3	4	4	5	5	18	5	1	6	5	3	5	5	18	5	1	4	4	14	4	3	3	3	13	69
E4	4	4	4	3	15	4	2	6	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	2	2	3	11	61
E5	2	2	2	4	10	3	2	5	4	3	4	3	14	3	1	4	4	12	3	2	3	3	11	52
E6	3	3	3	4	13	3	1	4	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	4	1	2	3	10	45
E7	3	2	3	5	13	2	1	3	3	1	3	2	9	2	1	3	2	8	3	2	2	2	9	42
E8	3	3	2	4	12	2	1	3	3	2	3	2	10	4	1	4	2	11	4	1	1	3	9	45
E9	3	2	3	4	12	2	3	5	4	3	4	4	15	4	1	3	2	10	4	3	3	3	13	55
E10	4	3	4	5	16	3	2	5	4	4	3	4	15	4	1	3	3	11	3	3	3	3	12	59
E11	5	5	4	5	19	5	2	7	5	2	4	4	15	4	1	4	4	13	4	1	2	2	9	63
E12	4	3	3	5	15	3	2	5	4	4	4	4	16	4	1	4	3	12	3	3	3	3	12	60
E13	5	2	3	5	15	3	2	5	3	5	2	2	12	3	1	4	1	9	5	2	3	3	13	54
E14	3	2	3	4	12	3	2	5	3	1	3	2	9	3	1	3	3	10	3	2	2	3	10	46
E15	3	4	3	5	15	2	4	6	4	3	4	4	15	3	1	5	2	11	4	2	3	4	13	60
E16	4	4	5	5	18	5	1	6	5	5	5	5	20	5	1	5	5	16	5	5	3	5	18	78
E17	5	4	3	5	17	4	4	8	5	3	5	5	18	5	1	5	3	14	4	5	3	5	17	74
E18	5	5	5	4	19	5	1	6	5	5	5	5	20	5	1	5	5	16	5	4	5	5	19	80
E19	5	5	5	5	20	5	1	6	5	5	5	5	20	5	1	5	5	16	5	4	4	5	18	80
E20	5	3	5	4	17	3	2	5	5	5	5	5	20	3	1	5	2	11	5	3	2	4	14	67
E21	4	4	5	5	18	3	1	4	4	5	4	3	16	4	1	4	2	11	5	3	2	3	13	62
E22	4	3	3	5	15	4	4	8	5	4	4	5	18	4	1	4	3	12	4	3	2	4	13	66
E23	3	3	2	4	12	4	3	7	4	3	4	4	15	2	1	3	2	8	4	3	3	4	14	56
E24	3	3	4	5	15	3	2	5	4	3	4	4	15	3	1	2	3	9	3	2	3	3	11	55
E25	3	3	3	5	14	4	2	6	4	4	4	3	15	4	1	4	3	12	5	2	3	3	13	60
E26	3	2	3	4	12	4	2	6	3	3	4	3	13	3	1	5	2	11	4	3	4	4	15	57
E27	3	4	4	3	14	4	3	7	4	3	4	4	15	4	1	4	4	13	3	3	3	3	12	61
E28	3	2	4	5	14	3	1	4	4	2	3	1	10	2	1	3	1	7	4	1	2	3	10	45
E29	4	2	5	4	15	3	1	4	3	4	2	4	13	3	1	5	2	11	3	2	2	3	10	53
E30	2	2	4	5	13	2	1	3	4	4	3	5	16	3	1	3	1	8	4	2	2	4	12	52
E31	2	2	4	4	12	2	2	4	3	1	3	2	9	3	1	3	1	8	4	1	3	5	13	46

E32	4	4	4	3	15	3	1	4	3	3	4	3	13	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	58
E33	4	4	4	5	17	4	1	5	5	5	4	4	18	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	69
E34	4	4	3	5	16	4	2	6	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	64
E35	4	5	5	5	19	4	2	6	4	4	5	4	17	4	1	4	4	13	4	4	5	5	18	73
E36	4	4	4	5	17	4	1	5	4	4	4	4	16	4	1	4	2	11	4	3	4	4	15	64
E37	3	3	3	3	12	3	2	5	3	4	4	4	15	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	58
E38	4	3	3	3	13	3	2	5	3	4	3	3	13	3	1	3	3	10	3	1	1	1	6	47
E39	3	3	4	5	15	3	3	6	4	3	4	3	14	4	1	3	3	11	4	2	1	1	8	54
E40	3	3	3	5	14	3	2	5	3	4	4	3	14	4	1	3	3	11	3	3	3	3	12	56
E41	2	2	3	3	10	3	3	6	4	4	3	4	15	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	60
E42	4	3	4	4	15	3	2	5	4	3	4	4	15	4	1	3	2	10	3	2	1	2	8	53
E43	4	4	4	5	17	4	1	5	4	4	5	5	18	5	1	4	4	14	4	4	4	4	16	70
E44	5	5	5	5	20	5	1	6	4	4	4	4	16	4	1	3	3	11	3	4	4	4	15	68
E45	4	3	3	4	14	3	2	5	3	3	4	3	13	3	1	3	3	10	3	3	4	4	14	56
E46	4	4	4	4	16	3	1	4	3	4	3	3	13	3	1	3	1	8	1	1	1	1	4	45
E47	2	2	3	3	10	3	3	6	4	3	4	4	15	3	1	3	3	10	1	1	1	1	4	45
E48	3	3	3	4	13	3	1	4	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	51
E49	3	4	3	3	13	3	2	5	3	3	4	4	14	4	1	3	3	11	3	3	3	3	12	55
E50	3	4	4	4	15	4	4	8	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	53
E51	3	2	2	3	10	3	3	6	3	3	3	4	13	4	1	4	4	13	3	3	3	3	12	54
E52	4	2	3	4	13	4	2	6	4	4	4	3	15	4	1	3	3	11	2	2	2	3	9	54
E53	4	3	3	3	13	4	3	7	3	3	3	3	12	3	1	4	3	11	3	4	4	4	15	58
E54	3	3	2	4	12	2	2	4	3	3	3	4	13	4	1	4	2	11	3	3	3	4	13	53
E55	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	4	19	4	1	4	4	13	3	2	2	2	9	71
E56	4	4	4	5	17	5	2	7	5	4	5	5	19	5	1	5	5	16	4	4	4	4	16	75
E57	4	5	4	4	17	4	4	8	4	4	5	4	17	4	1	4	3	12	4	3	3	4	14	68
E58	4	3	4	4	15	5	2	7	4	4	4	3	15	3	1	3	2	9	3	2	3	3	11	57
E59	4	4	3	4	15	3	4	7	4	3	3	4	14	4	1	4	2	11	4	2	2	2	10	57
E60	4	3	3	4	14	4	3	7	4	4	4	4	16	4	1	4	2	11	4	2	3	3	12	60
E61	4	2	4	4	14	4	1	5	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	3	3	4	14	62
E62	4	5	5	5	19	5	2	7	3	3	4	4	14	4	1	5	5	15	4	4	4	4	16	71
E63	2	2	3	3	10	4	4	8	4	3	5	4	16	3	1	4	2	10	3	3	3	3	12	56